



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL
PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” AGENCIA- LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título
de Licenciado En Gestión De La Información Gerencial

Autor:

Edison Javier Telenchana Telenchana

Tutor:

Mgs. Galo Alfredo Flores Lagla

**LATACUNGA - ECUADOR
AGOSTO - 2024**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **Telenchana Telenchana Edison Javier**, con la cedula **180473271-5** declaro ser autor del presente proyecto de investigación: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” AGENCIA-LATACUNGA**, siendo el Ing. Flores Lagla Galo Alfredo tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, agosto 21 del 2024



.....
Edison Javier Telenchana Telenchana

C.C: 1804732715

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor **del Proyecto de Investigación** sobre el título:

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” AGENCIA-LATACUNGA”, de Telenchana Telenchana Edison Javier, de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto 21 del 2024



Mgs. Galo Alfredo Flores Lagla

C.C: 0501857213

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente **Informe de Investigación** de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el postulante: **Telenchana Telenchana Edison Javier** con el título de Proyecto de Investigación: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” AGENCIA-LATACUNGA”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 21 del 2024

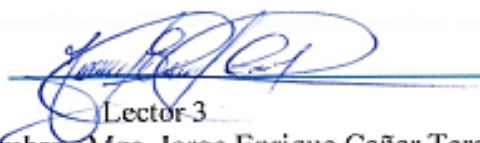
Para constancia firman:



Lector 1
Nombre: Mgs. Diego Fernando Jácome
Segovia
CC: 0502554082



Lector 2
Nombre: Mgs. Alexandra Lorena Alajo
Anchatuna
CC: 0502210644



Lector 3
Nombre: Mgs. Jorge Enrique Cañar Tercero
CC: 0502608227

AGRADECIMIENTO

Antes que nada quiero agradecer a Dios que me dio la fortaleza y las fuerzas para seguir luchando por este gran sueño para mí, a mis Ingenieros e Ingenieras que me brindaron las enseñanzas más hermosos para mi vida, ya que a pesar de las luchas y pruebas que se me ha presentado tome la decisión de dejar todos mis problemas mis tristezas en las manos de Dios ya que una caída no es una derrota, agradezco a mis padres que a pesar de todo lo que pasó no me soltaron mis manos, a mis hermanos que siempre me han dado sus cariños y aprecio incondicional, a mis hijos Dylan Telenchana y Moserrath Telenchana que fueron, ese motor y unos ángeles que me dieron impulso para pasar todos los obstáculos que tuve en el camino, solo quisiera decirles que los amo con todas las fuerzas de mi vida que a pesar de que no puedo estar con ellos los llevare en mi corazón para cuando ellos me necesiten darle lo mejor de mí.

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo para toda mi familia mis Tíos y Tías de los diferentes lugares de mí Ecuador que creyeron en mí, por el apoyo incondicional que me dieron desde que salí de la casa de mis padres hasta cuando me di una oportunidad de hacer un nuevo inicio de mi vida. Dedico a esas personas tan maravillosas que me cuidaron en el proceso, a todos los hermanos de la iglesia esperanza Divina a mis Pastores Víctor Tituaña y mi Pastora Dolores Baltazar “GRÁCIAS DE TODO CORAZÓN”.

Edison Javier Telenchana Telenchana

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TITULO: “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” AGENCIA-LATACUNGA”

Autor:

Telenchana Telenchana Edison Javier

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es dar a conocer cómo el análisis de la gestión de la información puede optimizar los métodos empleados en la administración. En este estudio, se examinó específicamente el sistema de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Mushuc Runa”. A partir de los estudios realizados, se identificaron algunas debilidades que motivaron la propuesta de implementar las (TIC), gestión documental y el uso del código QR, las cuales han facilitado la difusión y administración de los datos. Se consultaron diversos autores para ofrecer un enfoque claro y preciso para la propuesta en el direccionamiento del departamento de crédito. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, centrada en la recopilación y análisis de datos. El enfoque descriptivo permitió caracterizar a la población, mientras que el diseño transversal facilitó la observación y obtención de hechos en un período determinado. Esta investigación se clasifica como un estudio bibliográfico y de campo, ya que se recolectó conocimientos de distintas fuentes, lo que facilitó el tratamiento en la visita in situ. La recolección de la indagación se llevó a cabo mediante una encuesta validada por expertos, lo que permitió obtener detalles relevantes para el avance del proyecto. Se diseñó un cuestionario con 25 ítems basado en la escala de Likert, orientado a diagnosticar la situación actual de la Institución Financiera en relación a los procesos de crédito. La población y muestra incluyeron a 22 empleados. Los resultados revelaron que el 100% de los trabajadores considera que se requiere un software más dinámico para la recopilación de datos, el 59% menciona que los trámites necesitan simplificación en la gestión de créditos y morosidad, y el 55% señala la necesidad de apoyo tecnológico para mejorar el servicio de atención al cliente. Además, el 80% de los empleados no conocen o no comprenden el funcionamiento del código QR, y el 70% no emplean técnicas y prácticas adecuadas en la gestión documental. En conclusión, la determinante de la situación actual en la producción de crédito evidenció debilidades que pueden ser mejoradas para lograr una adecuada administración de la información.

Palabras Clave: Gestión de la Información, Gestión de Documental, TIC, Código QR.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES
MANAGEMENT INFORMATION MANAGEMENT CAREER

AUTHOR:

Telenchana Telenchana Edison Javier

ABSTRACT

The objective of this research is to reveal how information management analysis can optimize the methods used in administration. This study specifically examined the credit system of the "Mushuc Runa" savings and credit cooperative. Based on the conducted studies, several weaknesses were identified, which motivated the proposal to implement ICT (Information and Communication Technologies), document management, and the use of QR codes, which have facilitated the dissemination and management of data. Various authors were consulted to provide a clear and precise approach for the proposal directing the credit department. The applied methodology was quantitative, focusing on data collection and analysis. The descriptive approach allowed for the characterization of the population, while the cross-sectional design facilitated the observation and gathering of facts within a specified period. This research is classified as both a bibliographic and field study, as knowledge was collected from various sources, aiding in the on-site visit treatment. Data collection was carried out through a survey validated by experts, which allowed for the acquisition of relevant details for the advancement of the project. A questionnaire with 25 items based on the Likert scale was designed, aimed at diagnosing the current situation of the financial institution concerning credit processes. The population and sample included 22 employees. The results revealed that 100% of the workers believe that a more dynamic software for data collection is needed, 59% indicated that procedures need simplification in credit management and delinquency, and 55% pointed out the need for technological support to improve customer service. Additionally, 80% of employees do not know or do not understand how the QR code works, and 70% do not employ adequate techniques and practices in document management. In conclusion, the determinants of the current situation in credit production revealed weaknesses that can be improved to achieve proper information management.

Keywords: Information Management, Document Management, ICT, QR Code.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" AGENCIA- LATACUNGA"** presentado por: **Edison Javier Telenchana Telenchana**, egresado de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (CAYE)**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 21 de agosto de 2024

Atentamente,



CENTRO
DE IDIOMAS

MCS. Nelson Wilfrido Guagchinga Chicaiza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI:0503246415

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
AVAL DE TRADUCCIÓN	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. INTRODUCCIÓN.....	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3.1. Formulación del problema	7
3.2. Justificación del problema.....	7
4. OBJETIVOS.....	9
4.1. Objetivo general	9
4.2. Objetivos específicos.....	9
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	10
5.1. Antecedentes de la Investigación	10

5.2. La Gestión	14
5.3. Gestión de la Información	15
5.4. Gestión Documental.....	17
5.4.1. El Ciclo de Vida de los Documentos.....	18
5.4.2. La gestión documental en las administraciones	20
5.4.3. La gestión documental en las organizaciones.....	22
5.4.4. Planificación	23
5.4.5. Localización.....	23
5.4.6. Información	24
5.5. La Gestión de la Información en Instituciones Financieras	24
5.6. Importancia de la Gestión de la Información en el Proceso de Crédito.....	25
5.6.1. Evaluación de Riesgos.....	25
5.6.2. Toma de Decisiones Informada.....	26
5.7. Desafíos y Oportunidades en la Gestión de la Información en Cooperativas.....	26
5.7.1. Desafíos:	26
5.7.2. Oportunidades.....	27
5.8. Código QR,.....	28
5.8.1. Funcionamiento y estructura.	28
5.8.2. Aplicaciones en marketing y publicidad.	28
5.8.3. Seguridad y privacidad.	29
5.9. Tecnologías Emergentes en el Sector Financiero.....	30
5.10. El Código QR vista como Herramienta Innovadora en el campo empresarial	30
5.10.1. Factores que Influyen en la Implementación del Código QR, en Cooperativas.....	32

5.10.2. Experiencia del Miembro y Participación	32
5.11. Implementación del código QR, en las Cooperativas	33
5.12. Ventajas y desventajas del uso del código QR,	34
6. PROPUESTA METODOLÓGICA	35
6.1. Diseño de la Investigación	35
6.1.1. Investigación Bibliográfica.....	35
6.2. Investigación de campo	35
6.3. Enfoque de la Investigación	36
6.3.1. Enfoque Cuantitativo	36
6.3.2. Nivel Descriptivo.....	36
6.3.3. Corte Transversal.....	36
6.4. Técnicas e instrumentos de investigación	37
6.4.1. Técnicas de Investigación.....	37
6.4.2. Instrumentos de Investigación	37
6.5. Población y muestra	38
7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	39
8. IMPACTO SOCIAL, AMBIENTAL, TECNOLÓGICO, ECONÓMICO.....	78
8.1. Impacto Social.....	78
8.2. Impacto Ambiental	78
8.3. Impacto Tecnológico.	79
8.4. Impacto Económico.....	79
9. PROPUESTA.....	81
9.1. Información general	82

9.2. Identificación de la empresa.....	82
9.3. Estructura organizacional actual	84
9.4. Dirección y ubicación.....	84
9.5. Introducción	85
9.6. Objetivos alcanzados.....	86
9.6.1. Objetivo General.....	86
9.6.2. Objetivo Específico	86
9.7. Problema.....	86
9.7.1. Proceso de Crédito.....	87
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Objetivos específicos	9
Tabla 2. Ventajas y desventajas del uso del código QR,	34
Tabla 3. Población y muestra.....	38
Tabla 4. Población de la Cooperativa.	40
Tabla 5. Buena atención por parte del servidor institucional (Gestión documental).....	41
Tabla 6. Localización de los documentos en el departamento de créditos.	42
Tabla 7. Respuesta oportuna y eficaz en los tramites	44
Tabla 8. Tiempos establecidos para los tramites en los departamentos.....	45
Tabla 9. Acceso de Formatos Institucionales.....	47
Tabla 10. Eficiencia en los procesos de la gestión documental en el departamento crédito.	48
Tabla 11. Proceso de Gestión Documental en el departamento son eficiente y eficaces.	50
Tabla 12. Modernización de trámites en el departamento de créditos.....	51
Tabla 13. Gestión de documental causa dificultades en el tiempo establecido.	53
Tabla 14. Disposición de recursos tecnológicos al analista para un buen servicio.....	54
Tabla 15. La TIC apoyo en la gestión documental.	56
Tabla 16. Las TIC favorecen la difusión de información de forma oportuna.....	57
Tabla 17. Vinculación de las TIC con la gestión documental, para mejorar la productividad.	59
Tabla 18. Implementación de herramientas tecnológicas del Analista para agilizar los procesos.	60
Tabla 19. Influencia de los recursos tecnológicos para la toma de decisión en departamento de créditos.....	62
Tabla 20. Debería existir un sistema digital que permita el acceso a los expedientes.....	63

Tabla 21. Ofrecimiento de un sistema de gestión documental en línea.	65
Tabla 22. Ha utilizado códigos QR, para acceder a su expediente en el departamento de crédito.	66
Tabla 23. Uso de códigos QR, en la gestión documental.	68
Tabla 24. Implementar el código QR, optimizará tiempo y recursos al personal de créditos.	69
Tabla 25. El uso del código QR, sería una herramienta útil para la gestión documental.	71
Tabla 26. Con el manejo del código QR, mejoraría los procesos de la gestión documental.	72
Tabla 27. El uso de códigos QR, facilitaría la accesibilidad y organización de los expedientes..	74
Tabla 28. Reducción del papel con el manejo del Código QR,	75
Tabla 29 Implementación de Código QR, en otras áreas.....	77
Tabla 30. Impacto Económico	80
Tabla 31. Tiempo para la otorgación de crédito	90
Tabla 32. Propuesta de estrategias para el departamento de crédito.....	92
Tabla 33. Proceso para la petición del expediente	95
Tabla 34. Recursos para la implementación de la propuesta.	96
Tabla 35. Procesos de la demora para la promoción de créditos.	98
Tabla 36. Recursos que son necesarios para poder realizar la creación del módulo en la web. ...	99
Tabla 37. Prácticas necesarias para la manipulación y recolección de los documentos.	102
Tabla 38. Recursos necesarios para la capacitación.	104
Tabla 39. Propuesta N°4. Cuadro comparativo sobre el software para la toma de decisiones. ...	105
Tabla 40. Propuesta N°5. Promociones de crédito en los diferentes canales de comunicación	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Proceso Crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa.	6
Gráfico 2. Gestión de Información	17
Gráfico 3 Gestión Documental	18
Gráfico 4. Población de la Cooperativa.	40
Gráfico 5. Buena atención por parte del servidor institucional (Gestión documental).	41
Gráfico 6. Localización de los documentos en el departamento de créditos.	43
Gráfico 7. Respuesta oportuna y eficaz en los tramites	44
Gráfico 8. Tiempos establecidos para los tramites en los departamentos.	46
Gráfico 9. Acceso de Formatos Institucionales	47
Gráfico 10. Eficiencia en los procesos de la gestión documental en el departamento crédito.	49
Gráfico 11. Proceso de Gestión Documental en el departamento son eficiente y eficaces.	50
Gráfico 12. Modernización de trámites en el departamento de créditos.	52
Gráfico 13. Gestión de documental causa dificultades en el tiempo establecido.	53
Gráfico 14. Disposición de recursos tecnológicos al analista para un buen servicio.	55
Gráfico 15. La TIC apoyo en la gestión documental.	56
Gráfico 16. Las TIC favorecen la difusión de información de forma oportuna.	58
Gráfico 17. Vinculación de la TIC con la gestión documental, para mejorar la productividad. ...	59
Gráfico 18. Implementación de herramientas tecnológicas del Analista para agilizar los procesos.	61
Gráfico 19. Influencia de los recursos tecnológicos para la toma de decisión en departamento de créditos.	62
Gráfico 20. Debería existir un sistema digital que permita el acceso a los expedientes.	64

Gráfico 21. Ofrecimiento de un sistema de gestión documental en línea.....	65
Gráfico 22. Ha utilizado códigos QR, para acceder a su expediente en el departamento de crédito.	67
Gráfico 23. Uso de códigos QR, en la gestión documental.	68
Gráfico 24. Gestión documental tradicional en la Cooperativa puede causar dificultades en su acceso.....	70
Gráfico 25. El uso del código QR, sería una herramienta útil para la gestión documental.	71
Gráfico 26. Con el manejo del código QR, mejoraría los procesos de la gestión documental. ...	73
Gráfico 27. El uso de códigos QR, facilitaría la accesibilidad y organización de los expedientes.	74
Gráfico 28. Reducción del papel con el manejo del Código QR,	76
Gráfico 29. Implementación de Código QR, en otras áreas.....	77
Gráfico 30. Organigrama de la empresa	84
Gráfico 31. Dirección y ubicación	85
Gráfico 32. Proceso de Crédito	87
Gráfico 33. Tiempo para la otorgación de crédito	91
Gráfico 34. Diagrama de procesos, Estrategia N°1.	94
Gráfico 35. Diagrama de proceso, Estrategia N°2.....	97
Gráfico 36. Diagrama de procesos, Propuesta N°3.....	101

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Análisis de la Gestión de la Información en el Proceso de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Agencia- Latacunga

Fecha de inicio: marzo 2024

Fecha de finalización: agosto 2024

Lugar de ejecución:

Av. Amazonas entre Félix Valencia y Calixto Pino- El Salto – Latacunga- Cotopaxi

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativa y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión de Información Gerencial

Grupo de investigación:**Autor**

Edison Javier Telenchana Telenchana

Tutor

Ing. Galo Alfredo Flores Lagla Mgs.

Área de Conocimiento:

Gestión de la Información, Gestión documental y TIC

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gestión administrativa, servicio al cliente y TIC.

2. INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente de la información desempeña un papel crucial en el sector financiero, especialmente en el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito. En este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Agencia-Latacunga se erige como un actor destacado, desempeñando un papel fundamental en el desarrollo económico de la región. La confluencia de factores como la globalización, la transformación digital y la creciente complejidad del entorno financiero subraya la importancia de analizar detenidamente la gestión de la información en el proceso de crédito de esta institución.

Esta investigación tiene como objetivo principal explorar y evaluar el análisis de la gestión de la información en el proceso de crédito de la Cooperativa "Mushuc Runa", identificando sus fortalezas, debilidades y posibles áreas de mejora. A medida que las tecnologías de la información avanzan y el acceso a datos se convierte en un activo estratégico, es esencial comprender cómo la cooperativa gestiona, utiliza y protege la información en el contexto específico del otorgamiento de créditos.

El proyecto de Investigación abordará cuestiones clave relacionadas con la recopilación, almacenamiento, procesamiento y uso de la información en el proceso de crédito, examinando la eficiencia de los sistemas existentes y proponiendo recomendaciones para optimizar la gestión de la información. Además, se considerarán aspectos relacionados con la seguridad y privacidad de los datos, elementos esenciales en un entorno financiero que demanda una gestión responsable y ética de la información.

A través de un análisis exhaustivo, esta investigación aspira a contribuir al fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Agencia-Latacunga, proporcionando

perspectivas valiosas que permitan mejorar la toma de decisiones, la eficiencia operativa y, en última instancia, la calidad de los servicios financieros ofrecidos a sus miembros.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El uso de la gestión de la información permite a las empresas, tanto públicas como privadas, tomar decisiones de manera más eficiente al proporcionar opciones de acceso solo a personas autorizadas o acceso general. Para lograrlo, los datos y documentos deben pasar por un proceso documental que incluye la captura, almacenamiento, organización y simplificación de los documentos. Estos pasos no se evidencian en los procesos de crédito para la búsqueda de documentos legales o personales, lo que dificulta su pronta localización y ahorro de tiempo. Los avances tecnológicos y los cambios en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son poco aplicadas en la empresa pues al aplicar en sus principales gestiones pueden mejorar significativamente la difusión y obtención de la información de manera inmediata, minimizando el riesgo y distorsión de documentos importantes.

Según el Ministerio de Fomento (2019), "El archivo de gestión debe estar perfectamente ordenado para facilitar la rápida actuación y la perfecta localización del documento" (pág.8). La manipulación inadecuada de los documentos al gestionar las carpetas de crédito es uno de los factores capitales muy importantes para la cooperativa, ya que es un tema de gran relevancia que también debe ser orientado con procesos de gestión documental.

La utilización de las normas ISO 9001:2015 y los procesos de gestión documental deben aplicarse en todas las empresas, tanto públicas como privadas, debido al flujo de información existente. De acuerdo a (Rufeil, 2009 citado en Gómez, 2019). La gestión de documentos o información se entiende como un "Conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una

mayor eficacia y eficiencia en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones" (pág. 23).

En los Estado Unidos, la gestión documental ha tomado un papel fundamental en el control y gestión eficiente de documentos para sus respectivos trámites. Como afirma (Heredia, 1998 citado en Gómez, 2019). la gestión de documentos en Estados Unidos es una labor netamente administrativa que ha permitido que los procesos se ejecuten con mayor rapidez, pero en Latinoamérica no es tan claro el proceso de gestión, conservación y preservación de los documentos ya que en el ciclo de vida de los documentos, ellos atraviesan por tratamientos administrativos difíciles de organizar, gestionar y por procesos de conservación (históricos) (pág. 24), por esta razón es necesario seguir un proceso documental para coordinar y controlar las actividades que afecten a la creación, recepción, ubicación, acceso, recuperación y preservación de los documentos.

El Ecuador es un país en desarrollo donde las empresas públicas y privadas necesitan de los avances tecnológicos que se ha ido evolucionando en la industria del software siendo las aplicaciones informáticas un bien adquirido para mejorar la gestión documental. Como señala Baque Navas (2020) donde menciona que en el Ecuador surge necesidad en llevar un mejor control y organización de los documentos que se maneja en el área de Crédito y Cobranzas, motivo de la implementación del programa para mejorar la eficiencia de la gestión de documentos. (pág. 1) por ello la necesidad de implementar nuevas tecnologías que pueda manejar la información de manera eficiente al alcance de todos.

De acuerdo a Ulloa Zuñiga (2020) menciona que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan, la morosidad es otra de las variables que dificulta las actividades en la institución; que bien podría ser fruto tanto de factores internos, como: la falta de seguimiento a la cartera en mora

o el no cobro a los clientes en forma oportuna; y de factores externos, que son puntos sobre los cuales la cooperativa no tiene control, sino más bien depende del cliente a quien se le ha otorgado el crédito. (pág. 111)

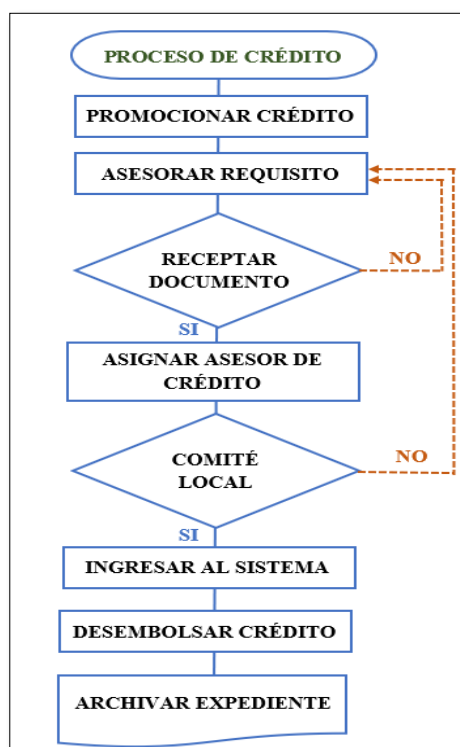
Por ende la mayoría de las instituciones financieras o bancarias gestionan la morosidad de los socios enviando notificaciones y en caso extremo realizando visitas en los domicilios por lo cual el documento recibido al momento de la otorgación del crédito, deberá estar bien llenado y conservado para su respectiva ubicación y gestión documental que en el tiempo llegan hacer un soporte importante y ayuda para la reducción del riesgo en los indicadores de la morosidad, requisito para mantener la segmentación controlado por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), por ello la necesidad de la utilización de las nuevas tecnologías que faciliten y ayuden a gran medida a la gestión de la morosidad de créditos, lo cual conlleva al investigador proponer el uso del código QR,, con el uso de este código se podrá obtener documentos, datos, informaciones en todos los formatos de manera inmediata.

En la ciudad de Latacunga, se encuentra una de las 32 agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, que opera a nivel nacional en todo el territorio ecuatoriano, con un enfoque en el segmento uno. La investigación se centra en el Departamento de Créditos de la Cooperativa, el cual maneja un alto flujo de información con expedientes de créditos concedidos. Es importante destacar que está prohibido sacar los documentos originales de este departamento, ya que su manipulación es muy delicada. Por tal motivo se establece que es necesario aplicar el proceso de Gestión de la Información y las TIC como una estrategia actualizada para agilizar el proceso de crédito y la gestión de la morosidad, permitiendo una difusión y acceso inmediato a la información.

En el proceso de gestión de créditos en mora, se ha observado la falta de un adecuado manejo y respaldo de los documentos de mayor importancia, así como su deterioro o pérdida, obstaculizando el envío de la información al departamento legal para su gestión correspondiente, de acuerdo con las regulaciones establecidas en el reglamento C60 de la SEPS (Actualización de datos en el reporte crediticio). Este reglamento establece la necesidad de llevar un control de la morosidad que exige la presentación de informes mensuales y trimestrales sobre la mejora continua de los indicadores de mora para mantener el segmento requerido por la SEPS.

Gráfico 1.

Proceso Crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa.



Nota. En la gráfica 1 da a conocer el proceso de crédito simplificado.

3.1. Formulación del problema

¿Como influye los procesos de crédito, al usar la TIC y la gestión de la información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”?

3.2. Justificación del problema

El acceso al conocimiento a través de libros obtenidos de fuentes oficiales de la Universidad Técnica de Cotopaxi ha permitido idear estrategias para contribuir con la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa al presentar la propuesta para la implementación del código QR, en los procesos de crédito, Ya que esta propuesta busca mejorar la accesibilidad a la información y agilizar la gestión documental para una buena gestión de mora.

La utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) permite mejorar la eficiencia en la gestión de la información y los procesos empresariales, así como facilitar la comunicación y el intercambio de información entre personas y organizaciones. Además, admite la automatización de tareas, la simplificación de procesos y la reducción de costos, lo que se traduce en un aumento de la productividad y la competitividad de las empresas. También tienen un impacto positivo en la sociedad, al mejorar el acceso a la información y los servicios, y al fomentar la inclusión digital y la participación ciudadana.

Esta investigación tendrá un impacto significativo en la gestión documental al permitir la organización digital de los documentos, facilitar el acceso rápido a la información sin necesidad de manipular los documentos físicos. Además, la posibilidad de obtener créditos sin necesidad de acudir físicamente a la cooperativa, ya que la información estará disponible directamente en la nube. Asimismo, contribuirá a una gestión adecuada de los créditos en mora, todo esto mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), lo que incluye la implementación del código QR,

La investigación es relevante porque permite obtener la fiabilidad del usuario, la accesibilidad inmediata a la información, la facilidad de toma de decisiones y la gestión documental eficiente. Los beneficiarios directos de esta investigación podrán gestionar de manera eficiente el flujo de la información al poder almacenar documentos importantes bajo el código QR, Posteriormente, estos documentos serán gestionados de forma indirecta por los asesores de créditos y el departamento de cobranza.

La utilidad práctica de la propuesta conlleva a una mejora continua en los procesos documentales y en la gestión de la información, utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como una innovación para el flujo de documentos. Esta mejora es aplicable tanto en empresas pequeñas como en grandes empresas, tanto privadas como públicas. La implementación del código QR, no conlleva costos significativos, su uso es sencillo y permite el almacenamiento de información sin restricciones, lo que lo hace una herramienta práctica y accesible para mejorar la gestión documental en diversos entornos organizacionales.

La creación del código QR, para gestionar la información y aplicarlos en los procesos de crédito permitirá mejorar significativamente los niveles de los indicadores de morosidad, requisitos exigidos no solo por las entidades financieras, sino también por la SEPS, organismo técnico de supervisión y control de las entidades del sector financiero que asegura la liquidez y estabilidad de las cooperativas. La gestión de la información en el flujo de documentos está dirigida para los clientes internos y externos de la cooperativa. Por tanto, el propósito de esta investigación será proponer la utilización del código QR, el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación y la utilización un software más eficiente para la toma de decisiones en la gestión de los créditos. Los beneficios que se podrán obtener al aplicar esta herramienta en los procesos de crédito se reflejarán en la mejora de los niveles de morosidad, así como en la obtención inmediata de la información de

los socios mediante los expedientes, la agilización de los tramites de los créditos a través de cualquier dispositivo móvil inteligente u ordenador y consecuentemente la protección de los datos y documentos de la entidad.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

- Determinar el análisis de la Gestión de la Información en los Procesos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

4.2. Objetivos específicos

- Definir los referentes teóricos sobre la Gestión de la Información y los Procesos de Crédito.
- Diagnosticar la situación actual sobre los procesos de crédito de la Cooperativa.
- Proponer estrategias sobre el uso del Código QR, en los procesos de crédito de la Cooperativa Mushuc Runa.

Tabla 1.

Objetivos específicos

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Definir los referentes teóricos sobre la Gestión de la Información y los Procesos de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de información relevante sobre el tema en fuentes confiables. • Recopilación de información sobre la Gestión de la Información y los Procesos de Crédito. • Selección de las fuentes bibliográficas para el uso de las tecnologías de la información y comunicación para la administración de los datos. 	Semana 1 – 4 Primera Etapa	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los fundamentos del marco teórico.

Diagnosticar la situación actual sobre los procesos de crédito de la Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de la técnica de investigación. • Aplicación del instrumento de investigación. • Tabulación de las encuestas recolectadas para el análisis de la información. 	Semana 5 – 9 Segunda Etapa	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la situación actual del departamento de créditos.
Proponer estrategias sobre el uso del Código QR, en los procesos de crédito de la Cooperativa Mushuc Runa	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del código QR, como apoyo en los procesos de crédito para la propuesta de investigación. • Desarrollar estrategias sobre el uso del código QR, para el proceso de créditos en la cooperativa Mushuc Runa. • Descripción del costo del uso del código QR 	Semana 10 – 13 Tercera Etapa	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la propuesta estratégica a la Coop. De Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Agencia – Latacunga.

Nota. En la tabla 1. Muestra los objetivos específicos para determinar la propuesta a la Institución Financiera.

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

5.1. Antecedentes de la Investigación

De acuerdo a Gordon (2023) en la Universidad de Panamá con el tema de investigación *“Ingeniería de Software: Aplicaciones e Innovaciones de los Códigos QR, en los Sistemas de Información y Bases de Datos”* (pág. 1). Menciona como proyecto de investigación que la mejora al acceso de información con el objetivo de reflexionar el impacto de la tecnología QR, en el desarrollo de los fenómenos sociales y productivos de la sociedad, el cual tendría la mejoría necesaria en los procesos administrativos y de gestión para poder sobrellevar de mejor manera en la implementación de cada uno de ellos.

Los avances tecnológicos que se actualizan constantemente demuestran el potencial que pueden brindar en la gestión de documentos e información, al implementar nuevos procesos para archivar y almacenar datos de manera eficiente en la empresa. El estudio de investigación documental adoptó un enfoque cualitativo y descriptivo de la aplicación que los usuarios dan al sistema de información digital mediante el uso del Código QR, en diversos contextos sociales, como la salud, la educación, la producción, entre otros.

Por otra parte, en la Universidad de Indoamérica en Ambato el autor Barreriro Zambrano (2021) en su tema de investigación “Tecnología QR, En Estrategias De Aprendizaje Para Facilitar El Proceso De Lectura En La Educación Básica” (pág. 1). indica que la investigación está orientada a fortalecer las enseñanzas y aprendizaje con el fin de ampliar la oferta académica de esta manera los entornos virtuales aumentaron su mercado y popularidad en los docentes y discentes de educación superior como actor principal.

El autor Barreriro Zambrano (2021) encontró varios enfoques metodológicos, incluyendo el método deductivo como punto de partida general o con información general. Además, se emplearon el método analítico y sintético en la revisión bibliográfica. También se utilizó el método analógico para comparar conceptos similares. La observación directa en aulas se determinó como el método más efectivo para esta investigación, centrándose en el uso de teléfonos móviles y sus aplicaciones por 442 participantes en emprendimientos y trabajos de investigación durante los años 2015 y 2016. Del total, el 84% eran estudiantes emprendedores y el 16% eran investigadores. Es importante destacar que el 84% de los estudiantes emprendedores también llevaron a cabo investigaciones para evaluar la viabilidad de sus ideas de negocio. En resumen, la población objeto de estudio se considera como emprendedores investigadores que buscan generar nuevos conocimientos a través de las nuevas herramientas de la tecnología de la información.

También tenemos autores de Ecuador, en la Universidad de Guayaquil los estudiantes de pregrado Acosta & Carriel (2021) muestra en su tema de investigación titulada “La gestión documental para mejorar procesos archivísticos. Diseño de archivo digital QR,” (pág. 1) Que pretende el mejoramiento del progreso de la gestión documental organizativa con un enfoque de la creación de un sistema código QR, destinado a áreas de archivo. Al no haber disponibilidad en el ámbito digital, el proyecto fue llevado a cabo utilizando una combinación de investigación bibliográfica, estadística y de campo, aplicando los conocimientos especializados en la rama de archivos.

La situación de la problemática se generó por la falta de conocimiento de las normas archivísticas y del personal encargado de cada una de las áreas de trabajo por lo cual proponen dará una solución de un ente de control sistematizado y guías de gestión de archivos para las actividades diarias. Mencionado el diseño de archivo digital QR, mediante un sistema para obtener un mejor flujo de la información de tal manera que puedan dar un buen mantenimiento y un uso ágil de los documentos.

En la investigación se aplicó un estudio de campo, la metodología deductiva, la técnica de observación, encuestas y entrevistas, recopilando los datos para luego analizarlos pudiendo cumplir las actividades propuestas. Se pudo obtener como resultado de la siguiente interrogante de investigación ¿Cuán esencial considera las herramientas digitales en el área de archivo? Que el 66% del personal considera que es muy importante la utilización de las herramientas digitales para poder mantener los archivos resguardados y poder manejarlos de una forma rápida en el momento oportuno, tomando en cuenta que la utilización de los implementos tecnológicos permite tener una organización más eficiente. De esta manera, se logró mejorar la administración y registro de información, garantizando una mayor seguridad y orden en la gestión de los documentos.

De acuerdo a la investigación realizada en la provincia de Cotopaxi en la Universidad Técnica de Cotopaxi por el autor Calle Morales & Millingalli Latacunga (2022) con el tema “Implementación De Un Aplicativo Móvil Sobre La Lectura De Códigos QR, Para Llevar Información De La Trazabilidad Sobre La Comercialización Y Exportación De Banano En La Agrícola Bananera Y Exportadora 2 Hermanos.” (pág. 1). Descubrieron según los estudios realizados que el conocimiento de la nuevas tecnologías de la información y comunicación o TIC es muy necesario para el desarrollo flujo de información en la empresa ya que abre puertas hacia un mundo de nuevos conocimiento y de avances tecnológicos que permite tener información de manera inmediata y didáctica al utilizar el código QR, que ayuda no solo a la empresa sino también a los clientes de una manera dinámica, fácil y rápida con el fin de tener una información directa y oportuna. La investigación realizada combina los métodos cuantitativos y cualitativos para analizar la relación entre el problema y las causas.

El investigador se convierte en sujeto de estudio y agente de cambio social. Se utiliza el enfoque cuantitativo para aplicar procesos matemáticos y estadísticos en la valoración de los datos obtenidos de las muestras. Asimismo, se emplea el enfoque cualitativo para evaluar el uso de códigos QR, en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de la Carrera de Docencia en Informática de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

De los resultados alcanzados de la interrogante de la investigación ¿Conoces la utilización de los códigos QR? ?, se pudo conocer que solo el 29% de los encuestados conocían la utilización de los códigos QR, y el 71% habían afirmado que no conocían sobre la utilización de los códigos QR, Por lo cual los autores recomiendan que la utilización del código QR, es muy relevante al

cambio de información en los estudiantes y docentes que pueden ir más allá del conocimiento adquirido de manera convencional.

5.2. La Gestión

Según el diccionario de la Real Academia Española, la gestión se define como "la dirección y administración de una empresa o negocio". Es una habilidad fundamental para cualquier líder o gerente, ya que implica tomar decisiones estratégicas, asignar tareas y responsabilidades, motivar al equipo y evaluar el desempeño. Carrión & Flores (2022) define a la gestión como “el conjunto de actividades en pos de la mejora y el fortalecimiento organizacional a partir de técnicas y herramientas vinculadas al análisis y diseño organizacional, la planificación, los recursos humanos, los sistemas de gestión de la calidad, el presupuesto entre otros aspectos” (pág. 5).

Para el autor, la gestión permite dar un correcto uso de estrategias y el fortalecimiento de recursos que podrán ayudar de mejor manera a las actividades de la empresa para la toma de decisiones en las cuales pueden ser estratégicas y responsables. Oportunamente el proceso que se lleva a cabo de la gestión en una empresa se caracteriza por la experiencia que ayuda al entorno de trabajo y la construcción del mismo, la cual ayudará al mejoramiento continuo de la misma.

Según menciona Carrión & Flores (2022), Algunos pasos recomendados para una buena gestión, especialmente en el ámbito empresarial, incluye los siguientes:

- **Inicio:** En esta etapa inicial, el gestor estudia la idea y evalúa la viabilidad del proyecto. Es crucial ser realista y analizar detalladamente los aspectos positivos y negativos.
- **Planificación:** En esta etapa se establecen los objetivos a corto y largo plazo, después de realizar un análisis y estudio exhaustivo.
- **Organización:** Se definen los procedimientos y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

- **Ejecución:** Consiste en poner en marcha el plan establecido, a veces con un gestor liderando un grupo de personas para trabajar juntos en la consecución de los objetivos. El gestor se asegurará de que todos los elementos del proyecto cumplan con su función.
- **Control:** Tiene como objetivo realizar un seguimiento y análisis del funcionamiento del proyecto que se está gestionando.
- **Cierre:** Es la fase final en la que el proyecto se da por terminado. El gestor debe esforzarse por obtener los mejores resultados posibles en esta etapa.

5.3. Gestión de la Información

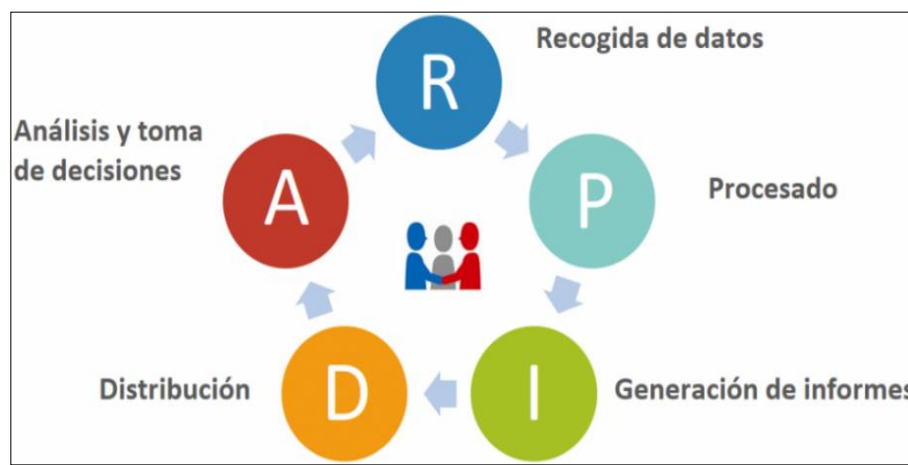
Sánchez & Álvarez (2020) menciona que la gestión, es un recurso que promueve el crecimiento de habilidades y posibilidades para los empleados en las empresas, permitiéndoles desarrollar y difundir de manera constante nuevos conocimientos. Esto impulsa la creación de organizaciones competitivas en un entorno globalizado, con un conjunto de procesos que sirve para recopilar, organizar, almacenar, recuperar y compartir informaciones de manera eficiente y efectiva. (pág. 2)

La manera para construir un entorno globalizado que promueva el crecimiento y ayude a mejorar las diferentes habilidades de la empresa como lo manifiesta el autor, que permita desarrollar la competitividad en la misma haciéndola efectiva en la gestión que ella determina en proporcionar mecanismos para que una organización pueda adquirir, producir y transmitir datos e información de calidad, precisos y actualizados al menor costo posible, para cumplir con sus objetivos. En resumen, se trata de obtener la información adecuada, para la persona que la necesita, en el momento en que la necesita para tomar decisiones óptimas.

López. (2021) menciona que la información es algo que tiene un valor fundamental, como el dinero, los bienes de capital, el trabajo o las materias primas, la gestión de la información

garantiza que la información sea confidencial, este seguro, evitando fugas o accesos no autorizados, también permite ser más productivos y eficientes, al organizar y almacenar la información de manera estructurada, poder acceder fácilmente a ella cuando la necesitemos evitando pérdida de tiempo y esfuerzo. (pág. 17)

La gestión de la información se concibe como una actividad estratégica esencial, equiparable al valor de otros recursos fundamentales como el dinero, los bienes de capital, el trabajo o las materias primas. Este enfoque reconoce que la información, en la era digital, constituye un activo valioso que requiere una administración cuidadosa para garantizar su seguridad y utilidad. La gestión eficiente de la información no solo se trata de resguardar la confidencialidad y prevenir accesos no autorizados, sino que también se erige como un catalizador para la productividad y la eficiencia organizacional. Al organizar y almacenar la información de manera estructurada, la gestión efectiva permite acceder fácilmente a los datos cuando se necesiten, evitando pérdidas de tiempo y esfuerzo asociadas a búsquedas caóticas o desorganizadas. En este contexto, la gestión de la información se erige como un componente clave para optimizar las operaciones, fortalecer la seguridad de datos confidenciales y potenciar la eficiencia global de la organización.

Gráfico 2.*Gestión de Información*

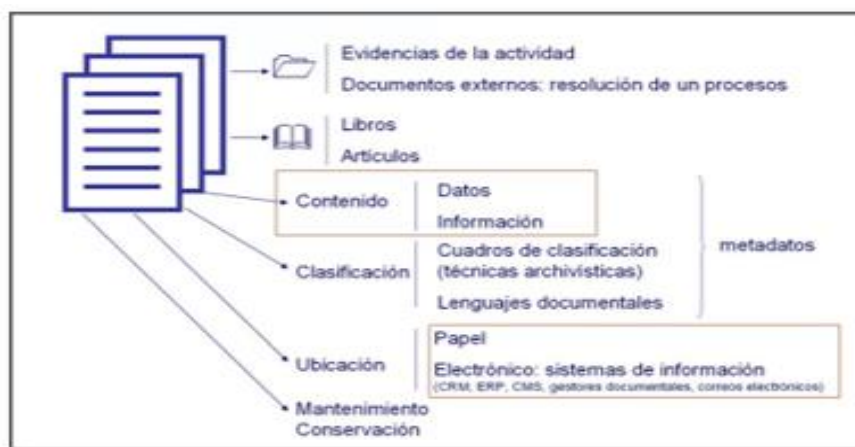
Fuente: Luz archivística nacional

5.4. Gestión Documental

La gestión documental es un conjunto integral de prácticas y procesos que permite la organización, almacenamiento, acceso y preservación de documentos dentro de una organización. Según Cañada (2020), su propósito es optimizar el ciclo de vida de la información, asegurando su disponibilidad y uso efectivo. Martín y Rivas (2019) señalan que una gestión documentada y eficiente no solo mejora la productividad, sino que también contribuye al cumplimiento de normativas legales. Además, este enfoque promueve la sostenibilidad al reducir el uso de papel y maximizar el uso del espacio físico. En resumen, la gestión documental es esencial para facilitar la toma de decisiones informadas en cualquier entidad.

Gráfico 3

Gestión Documental



Fuente: Gestión Documental Bga Perú

5.4.1. El Ciclo de Vida de los Documentos

El ciclo de vida de los documentos es un concepto que describe las etapas que atraviesa un documento desde su creación o adquisición hasta su disposición final. Este ciclo es esencial para la gestión documental eficaz, asegurando que la información se maneje de manera competente en cada etapa. A continuación, se describen las principales fases del ciclo de vida de los documentos: creación, organización, almacenamiento, acceso, uso, mantenimiento, disposición y preservación.

5.4.1.1 Creación

En esta fase, se genera el documento, ya sea a través de la redacción, la recopilación de datos o la adquisición de información de otras fuentes. La creación es fundamental, ya que establece el contexto y el propósito del documento. Según Raghavan (2019), "la creación de un documento implica tanto la conceptualización de ideas como la aplicación de formatos apropiados" (pág. 14).

5.4.1.2 Organización

Una vez creado, el documento debe organizarse de manera lógica para facilitar su recuperación y uso. Esto puede incluir la clasificación por temas, fechas o autores. Martínez y Robles (2021) enfatizan que "una buena organización de documentos es clave para mejorar la eficiencia en el acceso a la información" (pág. 45).

5.4.1.3 Almacenamiento

En esta etapa, los documentos se almacenan en un sistema que facilite su conservación y recuperación. Pueden usarse diferentes formatos y medios, tanto físicos como digitales. Según García y López (2020), "el almacenamiento adecuado de documentos es crucial para su preservación a largo plazo" (pág. 78).

5.4.1.4 Acceso

El acceso se refiere a la capacidad de los usuarios para localizar y utilizar los documentos almacenados. La accesibilidad es una parte integral del ciclo de vida, ya que determina cuán útil será el documento para sus usuarios. Según Jones et al. (2022), "es fundamental implementar sistemas de acceso que permitan una interacción efectiva con los documentos" (pág. 100).

5.4.1.5 Uso

Durante esta fase, los usuarios consultan y aplican el contenido del documento. El uso se puede medir a través de diferentes indicadores, como la frecuencia de consulta o la relevancia en el trabajo de investigación. Pérez (2023) afirma que "el uso efectivo de los documentos es un indicador crucial de su valor y pertinencia" (pág. 120).

5.4.1.6 Mantenimiento

El mantenimiento implica la actualización y conservación del documento, asegurando que permanezca vigente y en buenas condiciones. Esto es especialmente importante en entornos

digitales, donde la obsolescencia tecnológica puede afectar el acceso a la información. Según Fernández (2021), "el mantenimiento proactivo de documentos garantiza su accesibilidad a lo largo del tiempo" (pág. 65).

5.4.1.7 Disposición

La disposición es la fase en la que se decide el futuro del documento, es decir, si será archivado, destruido o migrado a un nuevo formato. Esta decisión debe basarse en criterios éticos y legales. López y Torres (2024) subrayan que "un plan de disposición bien estructurado es esencial para la gestión adecuada de documentos" (pág. 30).

5.4.1.8 Preservación

Finalmente, la preservación busca asegurar que los documentos sean conservados para el acceso futuro y el legado histórico. Esto incluye tanto la conservación física de documentos impresos como la migración y la recuperación de datos digitales. Como señala Rojas (2023), "las estrategias de preservación deben adaptarse a los cambios tecnológicos y a las necesidades de los usuarios" (pág. 88).

5.4.2. *La gestión documental en las administraciones*

La gestión documental es un conjunto de prácticas organizativas y tecnológicas destinadas a la planificación, creación, almacenamiento, recuperación y disposición final de documentos de manera eficiente. Este proceso busca optimizar la producción, flujo y acceso a la información, asegurando la integridad y seguridad de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, desde su creación hasta su eventual archivo o eliminación. Impulsa la eficacia operativa al facilitar la toma de decisiones informada, garantizar el cumplimiento normativo y promover la eficiencia en el manejo de la información en entornos organizacionales. La gestión documental se refiere a todo

tipo de documentos existentes, es decir a los elementos que conforman un documento y el proceso correcto de realizar los registros o archivos hasta su vida útil.

Hidalgo (2020) menciona que la gestión documental refiere a la totalidad de las acciones emprendidas para aprovechar, compartir y fomentar el desarrollo de los conocimientos dentro de una organización y entre los individuos que la componen, con el propósito de alcanzar de manera óptima sus metas y objetivos (pág. 6). Se define como un conjunto integral de acciones dirigidas a aprovechar, compartir y promover el desarrollo del conocimiento dentro de una organización y entre sus individuos. Su objetivo es alcanzar de manera óptima las metas y objetivos de la organización.

Este enfoque no se limita simplemente al manejo eficiente de documentos, sino que abarca estrategias destinadas a facilitar el acceso, intercambio y utilización efectiva del conocimiento. En esencia, la gestión documental, según esta perspectiva, se erige como un medio fundamental para potenciar la capacidad de aprendizaje, la colaboración y el logro de metas en el entorno organizacional.

Como menciona Sánchez Dumas (2021) Los sistemas de archivado basados en papel presentan inconvenientes y desafíos como el deterioro, la necesidad de espacio físico y el riesgo de pérdida de información. Por ello, en la gestión documental, se digitalizan los documentos, lo que facilita la búsqueda y protege los archivos contra borrados accidentales, de lo fundamental en óptima gestión, para un correcto y eficiente manejo de los documentos (pág. 30)

La innovación tecnológica implica la transición hacia el uso de documentos digitales, con el objetivo de reducir el consumo de papel y mejorar la eficiencia en la gestión documental dentro de las organizaciones. Este enfoque busca no solo la sostenibilidad ambiental al disminuir el uso de recursos naturales, como el papel, sino también la optimización de los procesos organizativos

al permitir un manejo más preciso y ágil de la información. Al adoptar prácticas digitales, se aspira prevenir posibles incidentes que podrían surgir debido a la gestión ineficiente de documentos en formato físico. La innovación tecnológica en la gestión documental no solo potencia la eficacia operativa, sino que también reduce la probabilidad de consecuencias adversas asociadas con errores en el manejo de la información.

5.4.3. La gestión documental en las organizaciones

La organización, concebida como un sistema complejo de roles y relaciones interpersonales, tiene como objetivo alcanzar sus metas mediante la implementación de procesos coordinados. Este entramado de interacciones se desarrolla en una estructura específica que facilita la emergencia de atributos esenciales para el desempeño efectivo en su entorno. Desde este contexto, la organización se percibe como una entidad dinámica, donde la colaboración y coordinación entre los diversos elementos son fundamentales para adaptarse y responder de manera eficaz a los desafíos y oportunidades presentes en su entorno.

Antes de almacenar o archivar los documentos en una organización ya sea pública o privada, es necesario definir cómo se catalogarán e identificarán los datos. Esto facilita la búsqueda y el uso de los documentos y permite replicar el modelo en otros contextos en los cuales se implementará coordinación y control de prácticas documentales, como objetivo de establecer un mejoramiento continuo para la organización. (Arribas del Pozo, 2015 citado en Sánchez Dumas, 2021). El ciclo del documento es fundamental para que las organizaciones puedan llevar a cabo un proceso eficiente. La correcta gestión de la información es crucial, dado que involucra a un diverso conjunto de personas que son inherentes al funcionamiento de la organización. De este modo, se logrará un manejo adecuado en la gestión y en cualquier proceso. Para optimizar este proceso, es

esencial seguir una serie de pasos que contribuyan a una mejor aportación, como se explicará a continuación.

5.4.4. Planificación

De acuerdo a Sánchez Dumas (2021). Es un paso crucial en la gestión documental. En esta etapa, se define la lógica que se adoptará, las herramientas que se utilizarán, cómo se clasificarán las informaciones y quiénes serán los responsables de cada etapa, para establecer un control continuo y permitir la coordinación relacionada a la creación, recepción, organización, almacenamiento, persistencia, acceso y distribución de documentos, con el particular de que la información sea verdadera y oportuna. (pág. 12)

Siendo un paso primordial en la gestión documental, el ciclo documental es fundamental para la correcta organización de la información, tanto en lo que respecta a las herramientas que la clasifican como a las personas responsables de su gestión. No solo se trata de asegurar la existencia de documentos suficientes, sino que también contribuye a aumentar la transparencia y la rendición de cuentas. Además, mejora los procesos comerciales y aumenta la eficiencia operativa y administrativa de la empresa u organización.

5.4.5. Localización

El ambiente de almacenamiento debe ser fácil de utilizar y permitir la localización rápida de los datos para evitar retrasos y costos adicionales en modo físico a veces se torna un poco complicado, siendo así que, utilizando la digitalización, se tornaría más fácil y seguro, en el sistema documental implementado, dará de una forma correcta para que se pueda obtener la información que se requiere en el sentido correcto de la misma. (Da silva Catela, 2002 citado en Sánchez Dumas, 2021) por ello se debe tomar mucho en cuenta un lugar específico solo para la

administración de los archivos así esta sea en formato digital o físico por eso se recomienda seguir los pasos y prácticas técnicas para el cuidado de las mismas.

5.4.6. Información

Como menciona Sánchez Dumas (2021). Todos los implicados en el proyecto deben tener acceso a la información para poder desempeñar sus tareas. Por ello, es importante que los profesionales que trabajan en diferentes ámbitos tengan acceso a la misma información si es necesario para la ejecución de su trabajo documental y gestionar de una manera correcta es obtenerla de una manera verídica para que no existan errores y al momento de solicitarla se dé igualmente de una manera adecuada en la ejecución de los diferentes ámbitos que difiere. (pág. 11)

5.5. La Gestión de la Información en Instituciones Financieras

La gestión documental que se realiza en las instituciones financieras es de gran magnitud ya que maneja información delicada y muy relevante y de ella depende el éxito o el fracaso de la misma. "La gestión efectiva de la información es fundamental para el éxito de las instituciones financieras, ya que permite una toma de decisiones informada y eficiente" (Smith, 2019, pág. 7).

El ciclo de la gestión documental es muy importante por el proceso que debe llevar para darle un uso acorde a la necesidad de la organización y se debería aplicar en todas las instituciones financieras. "La teoría de gestión de la información destaca la importancia de la recopilación, almacenamiento, procesamiento y distribución eficientes de la información dentro de una organización" (Jones, 2019, pág. 4).

Gestionar la información dentro de las instituciones financieras es un desafío por la cantidad de documentos que poseen, para estar a la par en torno al colectivo que se pueda representar y sea única y responsablemente en la participación de cada una de ellas. "Las

cooperativas financieras enfrentan desafíos únicos en la gestión de la información, dado su enfoque en la participación y la toma de decisiones colectivas" (Cooper, 2020, pág. 3).

Con la gestión crediticia en las Instituciones Financieras como pilar fundamental para la otorgación de créditos que maneja la misma en sus diferentes capacidades y responsabilidades es indispensable la transparencia para que los socios puedan acceder a ellos, es así que "La transparencia y la accesibilidad a la información son pilares esenciales en las cooperativas, afectando directamente su capacidad para otorgar créditos de manera responsable" (García, 2019, pág. 15).

5.6. Importancia de la Gestión de la Información en el Proceso de Crédito

5.6.1. Evaluación de Riesgos

"La gestión adecuada de la información facilita la evaluación precisa de riesgos crediticios, reduciendo la posibilidad de incumplimientos" (Martínez, 2021, pág. 6). La cita subraya la idea de que la gestión inadecuada de la información podría abrir la puerta a decisiones erróneas o subóptimas en la aprobación de créditos, lo que aumentaría el riesgo de incumplimientos. En este contexto, se destaca la importancia de sistemas de información eficientes y procesos bien establecidos que permitan a la cooperativa tomar decisiones basadas en datos sólidos, minimizando así los riesgos inherentes al otorgamiento de créditos.

"Los datos históricos y la información financiera son fundamentales en la predicción de la capacidad de pago de los prestatarios" (Rodríguez, 2019, pág. 7). El análisis predictivo financiero se refiere a la aplicación de técnicas estadísticas y modelos matemáticos avanzados a conjuntos de datos históricos y financieros con el objetivo de anticipar y evaluar la capacidad de pago de los prestatarios en el futuro. Este enfoque utiliza información pasada, como el historial

crediticio, patrones de gastos y comportamiento financiero, para prever posibles comportamientos crediticios y riesgos asociados.

5.6.2. Toma de Decisiones Informada

"La disponibilidad de información oportuna y precisa influye en la toma de decisiones informada durante el proceso de aprobación de créditos" (Pérez, 2021). Este enfoque estratégico no solo se centra en la disponibilidad de información, sino también en la relevancia y calidad de los datos proporcionados. Garantizar que la información sea oportuna y precisa se convierte en un componente clave para mitigar riesgos y optimizar la eficiencia en la toma de decisiones relacionadas con la aprobación de créditos.

"Las cooperativas eficientes integran sistemas de información para optimizar la gestión del riesgo crediticio y mejorar la rentabilidad" (Fernández, 2020). La integración de estos sistemas también contribuye a mejorar la rentabilidad al optimizar procesos internos, reducir la duplicación de esfuerzos y minimizar errores en la toma de decisiones. Asimismo, estos sistemas pueden proporcionar análisis predictivos y herramientas de modelado que permiten a la cooperativa anticipar y abordar de manera proactiva los riesgos crediticios, contribuyendo a la sostenibilidad financiera a largo plazo.

5.7. Desafíos y Oportunidades en la Gestión de la Información en Cooperativas

5.7.1. Desafíos:

"La falta de infraestructura tecnológica puede obstaculizar la gestión efectiva de la información en cooperativas financieras" (Chávez, 2019). hoy en día se ha conocido que el desconocimiento en el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación y la resistencia al cambio deja mucho que desear en las partes administrativas de la empresa, ya que se evidenció la ineficiencia en los procesos de colocaciones y seguimiento de los créditos.

La implementación de una infraestructura tecnológica adecuada no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite la adopción de prácticas de gestión de la información más avanzadas, como el análisis predictivo y la inteligencia artificial, que son fundamentales para una mejora continuo informada y proactiva en el entorno financiero actual.

El desafío crítico al que se refiere la cita destaca la necesidad constante de adaptarse a las amenazas emergentes y a la evolución de las tecnologías. "La seguridad de la información es un desafío crítico, especialmente en entidades financieras que manejan datos confidenciales de los miembros" (Sánchez, 2020). La seguridad de la información no es simplemente una tarea única, sino un proceso continuo que requiere actualizaciones regulares y una vigilancia constante para mantener la robustez del sistema.

5.7.2. Oportunidades

"La adopción de tecnologías innovadoras, como sistemas de gestión de la información integrados, puede mejorar significativamente la eficiencia operativa en cooperativas" (López, 2022). La adopción de tecnologías innovadoras no solo impacta en la eficiencia interna, sino que también puede influir en la calidad de los servicios ofrecidos a los miembros. La disponibilidad de información oportuna y precisa, facilitada por sistemas integrados, puede mejorar la experiencia del miembro al agilizar procesos de solicitud de créditos, proporcionar información transparente sobre sus cuentas y permitir una comunicación más efectiva.

"La capacitación continua del personal en el uso efectivo de sistemas de información puede aprovechar al máximo los recursos disponibles" (Hernández, 2019). La optimización de recursos no se limita solo a la eficiencia operativa, sino que también se extiende a la capacidad del personal para establecer conocimiento basado en la información proporcionada por los sistemas. La capacitación en tecnologías de la información permite al personal utilizar los recursos digitales

de manera estratégica, mejorada y permitiendo una adaptación más efectiva a los cambios en el entorno financiero.

5.8. Código QR,

Según Luque (2019), manifiesta que el código QR, es Quick Response code, en español sería código de respuesta rápida, no es más que un método de representación y almacenamiento de información en una matriz de puntos bidimensional, la empresa japonesa Desns Wave creadora del Código en el año de 1994 necesitaba que la información sea codificada dentro de un cuadrado, permitiendo almacenar gran cantidad de información alfanumérica, son fácilmente identificables por su forma cuadrada y por los tres cuadros ubicados en las esquinas superior e inferior izquierda. (pág. 1)

5.8.1. Funcionamiento y estructura.

Hernández (2021), "El código QR, es un tipo de código de barras bidimensional que almacena información de manera eficiente y rápida. Su estructura se compone de módulos cuadrados dispuestos en un patrón de cuadrícula, los cuales codifican datos en forma de puntos negros sobre un fondo blanco" (pág. 6). El funcionamiento se basa en la capacidad que tiene un dispositivo de escanear, la cámara de un teléfono inteligente puede interpretar este patrón y decodificar la información contenida en él. Una vez escaneado, puede proporcionar acceso a diversos tipos de contenido, como enlaces a sitios web, información de contacto, archivos multimedia o instrucciones detalladas. La combinación de patrones de cuadrícula y capacidad de almacenamiento de datos hace que sea una herramienta versátil y ampliamente utilizada en aplicaciones comerciales, educativas y de marketing."

5.8.2. Aplicaciones en marketing y publicidad.

En el Ecuador en la Universidad Politécnica Salesiana los estudiantes de posgrado Cueva Estrada & Cevallos Herrera (2022), manifiesta que el código QR, ha emergido como una herramienta innovadora en el ámbito del marketing y la publicidad, ofreciendo a las empresas una forma efectiva de interactuar con los consumidores. Su aplicación en campañas publicitarias permite a las organizaciones crear experiencias interactivas y atractivas para los clientes. Al integrar este en carteles, folletos, vallas publicitarias y productos, las empresas pueden dirigir a los consumidores a sitios web, promociones especiales, videos promocionales o cupones de descuento. (pág. 24)

El marketing interactivo se ha convertido en una estrategia valiosa en campañas publicitarias, ya que permite a las empresas medir la efectividad de sus esfuerzos promocionales, rastrear la participación del usuario y adaptar dinámicamente sus estrategias de marketing en función de la retroalimentación instantánea proporcionada por la interacción. Este enfoque crea una conexión directa entre la empresa y el consumidor, aprovechando la accesibilidad y la conveniencia de la tecnología de códigos QR, en la era digital.

5.8.3. Seguridad y privacidad.

Hernández (2021), El mal uso de las aplicaciones ha planteado preocupaciones en torno a la seguridad y privacidad de los usuarios, como puente entre el mundo físico y el mundo digital presenta desafíos en términos de protección de datos y seguridad cibernética. La vulnerabilidad a la que se exponen los usuarios al escanear códigos QR, por desconocidos ha llevado a la proliferación de estafas, malware y phishing a través del uso malicioso. Además, los pueden redirigir a los usuarios a sitios web no seguros que comprometen la privacidad de la información personal.

Por tanto, es fundamental que los usuarios estén informados y que cuenten con herramientas de protección, como aplicaciones antivirus y firewalls. Asimismo, deben implementar medidas para prevenir la creación y distribución de códigos maliciosos. En este sentido, la concienciación y la educación sobre las buenas prácticas son fundamentales para garantizar la privacidad de los usuarios. La implementación de estándares y la promoción de buenas prácticas en el uso de los mismos que son aspectos críticos para mitigar los riesgos asociados y fomentar un entorno seguro para los usuarios.

5.9. Tecnologías Emergentes en el Sector Financiero

La transformación digital en instituciones financieras se refiere a la profunda reconfiguración de procesos, estructuras y modelos de negocios mediante la integración estratégica de tecnologías digitales. Este cambio busca no solo mantener la competitividad en un entorno en constante cambio, sino también cumplir con las expectativas y demandas de los clientes modernos. Implica la adopción de herramientas tecnológicas, como inteligencia artificial, análisis de datos, automatización y plataformas digitales, para mejorar la eficiencia operativa, optimizando la experiencia del cliente y ofreciendo servicios financieros más ágiles y personalizados.

La transformación digital es un proceso holístico que abarca desde la modernización de sistemas internos hasta la creación de interfaces digitales intuitivas, creando un ecosistema financiero más adaptable, centrado en el cliente y preparado para enfrentar los desafíos de la era digital, La transformación digital en el sector financiero ha dado lugar a la adopción de tecnologías emergentes para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente (Turban et al., 2022).

5.10. El Código QR vista como Herramienta Innovadora en el campo empresarial

“Este código ofrece una forma rápida y efectiva de almacenar y recuperar información, transformando la interacción entre consumidores y empresas en el ámbito financiero” (Gómez,

2019), representa una herramienta versátil y eficaz en el ámbito financiero. Este sistema bidimensional de almacenamiento de información permite de manera rápida y efectiva la codificación y recuperación de datos relevantes.

En el contexto financiero se convierte en un facilitador clave para transformar la interacción entre consumidores y empresas porque tiene la capacidad para almacenar una variedad de información, desde detalles transaccionales hasta enlaces a servicios específicos, potencia una experiencia eficiente y conveniente para los usuarios. Al escanear estos códigos, los consumidores pueden acceder de manera instantánea a información relevante, realizar transacciones seguras o participar en ofertas y promociones, estableciendo así un canal ágil y tecnológicamente avanzado de comunicación entre las partes involucradas en el entorno financiero.

La adopción del Código QR, por parte de instituciones financieras líderes se percibe como una estrategia integral destinada a mejorar la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia en las transacciones. Este enfoque implica la implementación deliberada y efectiva en diversos aspectos de las operaciones financieras para brindar beneficios significativos, el actuar como una herramienta eficaz al simplificar y agilizar las interacciones entre la institución financiera y el cliente facilita el acceso instantáneo a servicios específicos. Casos de estudios previos han demostrado que la implementación exitosa en instituciones financieras ha mejorado la eficiencia operativa y la interacción con los clientes (Chen et al., 2021).

La estrategia de integrar, no solo mejora la accesibilidad y la conveniencia para los clientes, sino que también impulsa la eficiencia interna al acelerar los procesos transaccionales y reducir la complejidad operativa. En última instancia, la adopción estratégica representa un compromiso con la innovación y la mejora continua, fortaleciendo la posición de las instituciones financieras líderes en un entorno cada vez más competitivo y centrado en el cliente.

5.10.1. Factores que Influyen en la Implementación del Código QR, en Cooperativas

La aceptación exitosa del Código QR, en cooperativas implica un proceso estratégico que está intrínsecamente vinculado a la voluntad de adoptar nuevas tecnologías, la infraestructura disponible y la coherencia con los valores fundamentales del cooperativismo, este enfoque refleja la disposición proactiva de las cooperativas para la innovación tecnológica como un medio para mejorar la eficiencia y la experiencia del socio.

La voluntad de adoptar nuevas tecnologías destaca la importancia de la disposición interna de la cooperativa para estipular cambios y responder a las demandas evolutivas del entorno financiero. Además, la infraestructura existente juega un papel crucial, ya que la implementación efectiva depende de la capacidad de integrarse sin problemas con los sistemas y procesos ya establecidos.

La alineación con los valores cooperativos señala la importancia de introducir nuevas tecnologías de manera ética y en concordancia con los principios fundamentales de las cooperativas, promoviendo así una adopción sostenible y respaldada por los miembros de la misma. En conjunto, la integración del Código QR, en cooperativas representa una estrategia integral que considera la disposición, la infraestructura y la coherencia con los valores cooperativos para lograr una implementación exitosa y alineada con la identidad y misión de la cooperativa.

5.10.2. Experiencia del Miembro y Participación

La incorporación estratégica del Código QR, en la experiencia del miembro dentro de las cooperativas se percibe como una iniciativa significativa que tiene el potencial de elevar la participación y fortalecer la conexión entre la cooperativa y sus socios. La implementación del mismo puede mejorar la experiencia del miembro al facilitar transacciones rápidas y brindar acceso fácil a información relevante (Jung et al., 2019).

Este enfoque implica la introducción deliberada en diversas interacciones y servicios que los socios pueden tener con la cooperativa al proporcionar a los socios la capacidad para acceder rápidamente a información relevante, participar en promociones exclusivas o realizar transacciones de manera eficiente, se crea una experiencia más fluida y conveniente.

La participación se ve impulsada por la accesibilidad y la inmediatez que ofrece mientras que la cooperativa fortalece su relación al demostrar su compromiso con la innovación tecnológica en beneficio directo de los socios. Esta integración no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fomenta una conexión más sólida y positiva entre la cooperativa y los socios, promoviendo así una experiencia integral y satisfactoria en el ámbito cooperativo.

5.11. Implementación del código QR, en las Cooperativas

"La implementación del Código QR, en cooperativas representa una oportunidad para avanzar en la transformación digital y fortalecer la posición competitiva en el sector financiero" (Rodríguez, 2022). Este proceso implica la adopción consciente de la tecnología como parte integral de las operaciones y servicios de la cooperativa. La transformación digital se refiere a la reconfiguración completa de los procesos y prácticas tradicionales hacia modelos más ágiles y tecnológicamente avanzados. La integración al ser una herramienta versátil y eficiente, no solo mejora la eficiencia operativa interna, sino que también se proyecta como un diferenciador clave en el mercado financiero.

Este enfoque no solo se trata de adoptar una nueva tecnología, sino de aprovechar las capacidades para ofrecer servicios más accesibles, personalizados y rápidos a los miembros de la cooperativa. En última instancia, la implementación no solo representa una evolución tecnológica sino también una estrategia competitiva proactiva para posicionarse como líder en la era digital del sector financiero.

5.12. Ventajas y desventajas del uso del código QR,

Se analizaron cuatro ventajas principales del código QR, que incluyen su capacidad para almacenar una gran cantidad de información en un espacio reducido, su facilidad de escaneo a través de dispositivos móviles, su bajo costo de implementación y su capacidad para facilitar el seguimiento y la trazabilidad de productos y activos. Sin embargo, también se abordarán cuatro desventajas importantes del código QR, como su vulnerabilidad a la manipulación y falsificación, su dependencia de la conectividad a internet, su limitada capacidad de lectura en entornos de baja iluminación y su potencial para la invasión de la privacidad de los usuarios.

Tabla 2.

Ventajas y desventajas del uso del código QR,

Ventajas	Desventajas
-La capacidad de almacenamiento es una de las ventajas que permite al código ser uno de los primeros cuando se trata de guardar cualquier tipo de documento en un espacio reducido.	- la vulnerabilidad a la manipulación al compartir información con personas no autorizadas puede suscitar en una falsificación.
-Es importante recalcar su facilidad de escaneo a través de dispositivos móviles inteligentes gracias a la innovaciones y grandes avances tecnológicos.	- Es importante tener internet para el uso de la aplicación ya que nos permite ver directamente desde la nube.
-Gracias a su libre acceso a la aplicación se puede descargar en cualquier dispositivo móvil con cámara, con bajo costo de implementación	- La limitada capacidad de la lectura en lugares oscuros al momento del escaneo no me permite el ingreso de los archivos.
-Su capacidad para facilitar el seguimiento y la trazabilidad de productos mejorando con la obtención directa de la información.	- La privacidad del usuario es uno de los puntos muy importantes que se debe tomar en cuenta al momento enviar los códigos.

Nota. En la tabla 2 da a conocer la información de las ventajas y desventajas del código QR.

6. PROPUESTA METODOLÓGICA

La propuesta metodológica que se presenta a continuación tiene como objetivo principal analizar la gestión de la información en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Agencia Latacunga. Aguilera, (2020) menciona que “La metodología se transforma en una disciplina de investigación, análisis, difusión y perfeccionamiento de los métodos, se reproduce y especifica según las ramas de las disciplinas científicas existentes” (pág. 160).

6.1. Diseño de la Investigación

6.1.1. Investigación Bibliográfica

Forma parte de la investigación científica, es un proceso mediante el cual se recopila información con la finalidad de obtener un conocimiento sistematizado. (Sigma, 219) Consiste en la revisión del material bibliográfico de diferentes autores de libros, artículos científicos, tesis, revistas y páginas de Internet correspondiente a temas relacionados con Gestión Documental, análisis de crédito y Código QR, mismos que sirvieron para fundamentar el marco teórico.

6.2. Investigación de campo

Este tipo de investigación busca establecer una dirección a la organización para recopilar la información de la realidad empírica en estudio (Coral, 2021). También se lo conoce como investigación In situ, este método se lleva a cabo directamente en el lugar de estudio, en este caso, la cooperativa Mushuc Runa. Esto permite obtener información real a través de encuestas realizadas a los miembros de la institución objeto de estudio.

6.3. Enfoque de la Investigación

6.3.1. *Enfoque Cuantitativo*

La investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que se recopilarán datos numéricos y se aplicarán técnicas estadísticas para analizar la gestión de la información en el proceso de crédito. Según Smith (2019), "el enfoque cuantitativo permite medir de manera objetiva variables clave y establecer relaciones significativas que contribuyan a una evaluación precisa de la gestión de la información en entornos financieros" (pág. 45). Esta aproximación cuantitativa será fundamental para obtener resultados cuantificables y fiables sobre el desempeño de la gestión de información en la cooperativa.

6.3.2. *Nivel Descriptivo*

La investigación tiene un nivel descriptivo porque se procederá a detallar y analizar minuciosamente los datos recopilados, utilizando herramientas como tablas, gráficos y medidas estadísticas descriptivas. De acuerdo con Pérez (2019), "la descripción detallada de los datos es esencial para comprender a fondo la gestión de la información en el proceso de crédito y para identificar posibles patrones o tendencias significativas" (pág. 62). Este nivel permitirá obtener una visión general y clara de la situación actual de la gestión de la información en la cooperativa.

6.3.3. *Corte Transversal*

El diseño de corte transversal se utilizará para realizar una evaluación puntual de la gestión de la información en un momento específico en el proceso de crédito de la Cooperativa "Mushuc Runa" Agencia Latacunga. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2019), "el corte transversal es fundamental para capturar instantáneas que revelen la calidad y la efectividad de la gestión de la información en entornos financieros sin necesidad de seguimientos

a largo plazo" (pág. 154). Este enfoque proporcionará visión interna valiosos sobre la gestión de la información en un punto temporal preciso.

La aplicación en un enfoque cuantitativo, combinado con un análisis descriptivo detallado y un diseño de corte transversal, permitirá obtener una visión integral y completa de la gestión de la información en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Agencia Latacunga. Esta propuesta metodológica contribuirá a identificar áreas de mejora, fortalezas y posibles acciones para optimizar la gestión de la información en beneficio de la cooperativa y sus miembros.

6.4. Técnicas e instrumentos de investigación

6.4.1. Técnicas de Investigación

Para este proyecto de investigación, se empleó la técnica de encuestas, la cual permitió medir de manera cuantitativa y convertir en análisis los comentarios proporcionados por los empleados de la empresa. Es importante destacar que la información validada fue recolectada sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recogió, presentándola de manera gráfica, escrita y en tablas.

Se aplicaron encuestas de manera estructurada a los funcionarios y clientes de la Cooperativa "Mushuc Runa" con el objetivo de recopilar información relevante sobre su percepción de la gestión de la información en el proceso de crédito.

6.4.2. Instrumentos de Investigación

Como instrumento de recolección de datos, se utilizaron cuestionarios que contenían preguntas cerradas relevantes para abordar las necesidades específicas de la empresa. Para garantizar la fiabilidad y la objetividad de la información recopilada, se validaron los cuestionarios

con la ayuda de juicios de expertos, basado en el trabajo previo realizado por Miño & Chango (2023).

El cuestionario ha sido cuidadosamente estructurado y adaptado, utilizando la escala de Likert para medir las respuestas, que incluyen opciones como "Totalmente de acuerdo", "De acuerdo", "Indiferente" y "En desacuerdo". Cada ítem del cuestionario corresponde a una pregunta, lo que resulta en un total de 24 ítems en la encuesta.

6.5. Población y muestra

Debido al tamaño reducido de la población, se está considerando a los 22 funcionarios que trabajan en los distintos departamentos de la empresa, ya que todos participan, de manera directa o indirecta, en los procesos de crédito. Esta población incluye a la jefatura, personal de atención y servicio al cliente, analistas nacionales y locales, asesores de crédito y gestores de cobranza.

Tabla 3.

Población y muestra

Áreas que intervienen en el proceso de crédito de la Cooperativa Mushuc Runa	Población y Muestra
Jefe de Agencia	1
Asesor Legal	1
Analista Nacional.	4
Analista Local.	2
Marketing	2
Asesor de Crédito.	7
Cajera	2
Atención y Servicio al Cliente	1
Gestor de Cobranza.	2
Total	22

Nota. En la tabla 3 se evidencia la población y muestra obtenida de en la Cooperativa "Mushuc Runa" Agencia - Latacunga.

7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación sobre la gestión de la información en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Agencia Latacunga reveló importantes hallazgos. A través de técnicas como la encuesta los cuestionarios donde se pudo constatar que tanto los funcionarios como los clientes perciben una falta de precisión en los datos utilizados en el proceso de crédito. Además, se identificaron discrepancias en la disponibilidad de información relevante para la toma de decisiones financieras, lo que sugiere posibles deficiencias en los sistemas de gestión de la información de la cooperativa.

El cuestionario estructurado, adaptado con opciones de respuesta específicas, arrojó resultados significativos en relación con la eficiencia en el uso de la información financiera. Los encuestados destacaron la necesidad de mejorar la claridad de los registros la consistencia en los procesos de gestión de la información para optimizar el proceso de crédito y brindar un mejor servicio a los socios de la cooperativa.

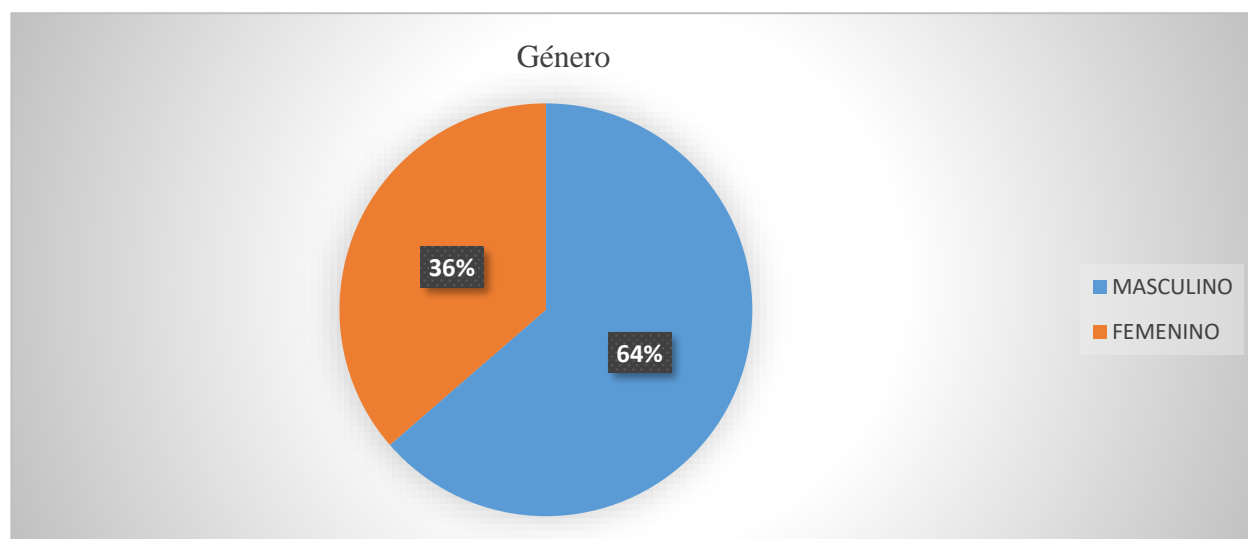
En este sentido, el análisis detallado de los 25 ítems del cuestionario validado permitió establecer áreas de oportunidad para fortalecer la gestión de la información en la cooperativa, enfocándose en la actualización de registros, la capacitación del personal en el manejo de datos financieros y la implementación de tecnologías que faciliten la recopilación, análisis y presentación de información de forma más eficiente.

La investigación resalta la importancia de una gestión efectiva de la información en el proceso de crédito para garantizar la transparencia, la confiabilidad y la agilidad en las operaciones financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Agencia Latacunga, con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus socios y mejorar su desempeño institucional.

Tabla 4.*Población de la Cooperativa.*

Género	Total	Porcentaje
Masculino	14	64%
Femenino	8	36%
Total	22	100%

Nota. En la tabla 4 podemos observar los géneros de los colaboradores en la Institución.

Gráfico 4.*Población de la Cooperativa.*

Nota. En la gráfica 5 da a conocer la población de porcentaje de género de la Institución.

La siguiente tabla y gráfica representa un breve análisis de los géneros masculinos y femeninos que colaboran en las diferentes áreas de la Institución, que actúan de manera directa o indirecta en los procesos de crédito. Se destaca que del total de 22 encuestados, el 64% son hombres y el 36% son mujeres, evidenciando una ligera mayoría masculina en la participación.

1.- ¿Recibe una buena atención por parte del servidor institucional de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa en relación a la gestión documental?

Tabla 5.

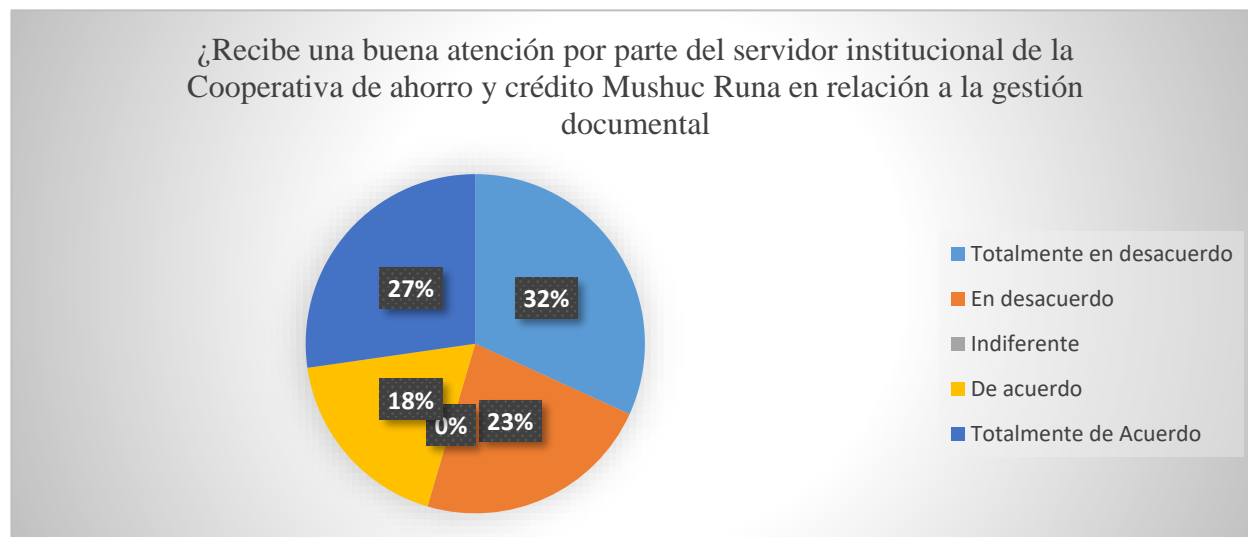
Buena atención por parte del servidor institucional (Gestión documental).

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	7	32%
En desacuerdo	5	23%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	4	18%
Totalmente de Acuerdo	6	27%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 5 da a conocer si existen la buena atención por parte del servidor institucional.

Gráfico 5.

Buena atención por parte del servidor institucional (Gestión documental).



Nota. En la gráfica 6 da a conocer del porcentaje del sí existen la buena atención por parte del servidor institucional.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Recibe una buena atención por parte del servidor institucional de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa en relación a la gestión documental?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 27%, De acuerdo un 18%, Indiferente el 0% en desacuerdo un 23% y Totalmente en desacuerdo un 32%.

Interpretación

Los empleados de la Institución Financiera no tienen fácilmente un acceso a los documentos por lo que muchas veces eso a dificultado brindar una atención rápida y eficiente a los clientes.

2.- ¿Usted encuentra fácilmente los documentos en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa?

Tabla 6.

Localización de los documentos en el departamento de créditos.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	8	36%
En desacuerdo	6	27%
Indiferente	5	23%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de Acuerdo	1	5%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 6 da a conocer la facilidad de localización de los documentos.

Gráfico 6.

Localización de los documentos en el departamento de créditos.



Nota. En la gráfica 7 da a conocer el porcentaje de la facilidad de localización de los documentos.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Usted encuentra los documentos fácilmente en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 5%, De acuerdo un 9%, Indiferente el 23% en desacuerdo un 27% y Totalmente en desacuerdo un 36%.

Interpretación

Esto da a conocer que los empleados no encuentran fácilmente los documentos de crédito ya que los expedientes en muchas de las veces se mueven por los gestores de cobranza y en ocasiones son extraviados para la gestión de los asesores y otras áreas.

3.- ¿Usted recibe respuesta oportuna y eficaz al momento de realizar trámites en la Cooperativa?

Tabla 7.

Respuesta oportuna y eficaz en los tramites

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	27%
En desacuerdo	6	27%
Indiferente	1	5%
De acuerdo	4	18%
Totalmente de Acuerdo	5	23%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 7 da a conocer la existencia de una respuesta oportuna en los tramites en la Institución.

Gráfico 7.

Respuesta oportuna y eficaz en los tramites



Nota. En la gráfica 8 da a conocer el porcentaje de la existencia de una respuesta oportuna en los tramites en la Institución.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Usted recibe respuesta oportuna y eficaz al momento de realizar trámites en la Cooperativa?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 23%, De acuerdo un 18%, Indiferente el 5% en desacuerdo un 27% y Totalmente en desacuerdo un 27%

Interpretación

Esto significa que los empleados no encuentran una respuesta oportuna y eficaz ya que estas documentaciones están custodiadas por el analista local y no se puede extraer del archivo central sin previa autorización.

4.- ¿Los departamentos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa cumple con los tiempos establecidos legalmente para dar solución al trámite?

Tabla 8.

Tiempos establecidos para los tramites en los departamentos

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	7	32%
En desacuerdo	6	27%
Indiferente	2	9%
De acuerdo	4	18%
Totalmente de Acuerdo	3	14%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 8 da a conocer el cumplimiento del tiempo en los tramites.

Gráfico 8.

Tiempos establecidos para los tramites en los departamentos



Nota. En la gráfica 9 da a conocer el porcentaje de cumplimiento en el tiempo de los tramites.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Los departamentos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa cumple con los tiempos establecidos legalmente para dar solución al trámite?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 14%, De acuerdo un 18%, Indiferente el 9% en desacuerdo un 27% y Totalmente en desacuerdo un 32%

Interpretación

Esto indica que los empleados consideran que, a pesar de ofrecer una atención y un servicio al cliente de calidad, es fundamental mantenerse al día con las actualizaciones tecnológicas ya que es una ayuda y facilita los trámites en las distintas áreas.

5.- ¿Los formatos institucionales (solicitud, formulario, oficio etc.) son de fácil acceso?

Tabla 9.

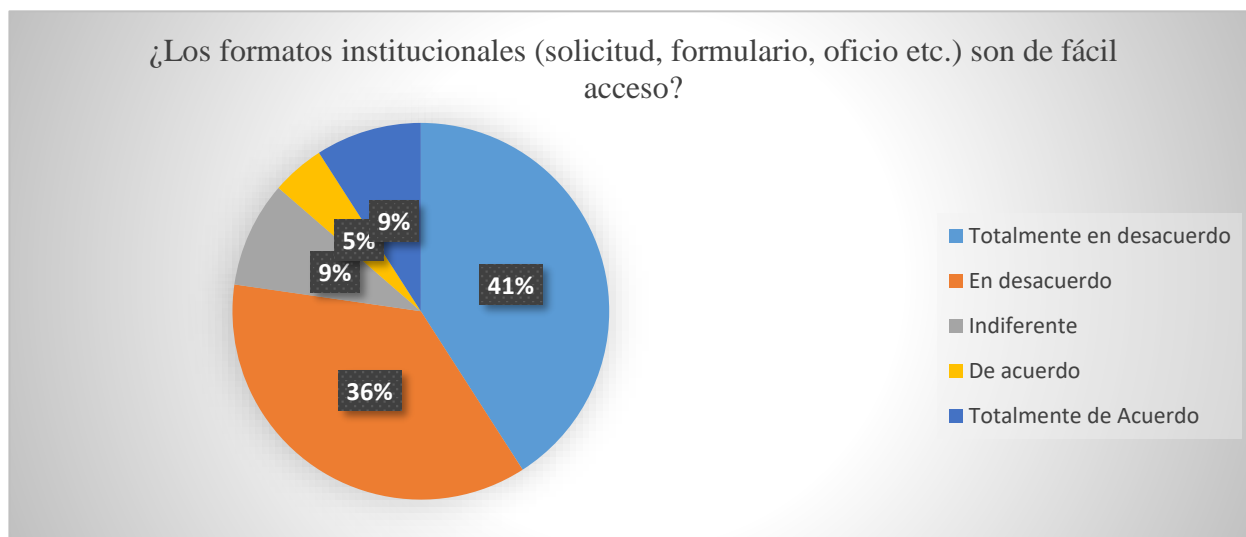
Acceso de Formatos Institucionales

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	9	41%
En desacuerdo	8	36%
Indiferente	2	9%
De acuerdo	1	5%
Totalmente de Acuerdo	2	9%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 9 da a conocer si son de fácil acceso los formatos institucionales.

Gráfico 9.

Acceso de Formatos Institucionales



Nota. En la gráfica 10 da a conocer el porcentaje de si son de fácil acceso los formatos institucionales.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Los formatos institucionales (solicitud, formulario, oficio etc.) son de fácil acceso?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 9%, De acuerdo un 5%, Indiferente el 9% en desacuerdo un 36% y Totalmente en desacuerdo un 41%

Interpretación

Esto significa que los empleados deben dar los formulario o formatos u oficio de manera presencial a los socios para poder realizar trámites en los diferentes departamentos.

6.- ¿Los procesos de gestión documental en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa son eficaces y eficientes?

Tabla 10.

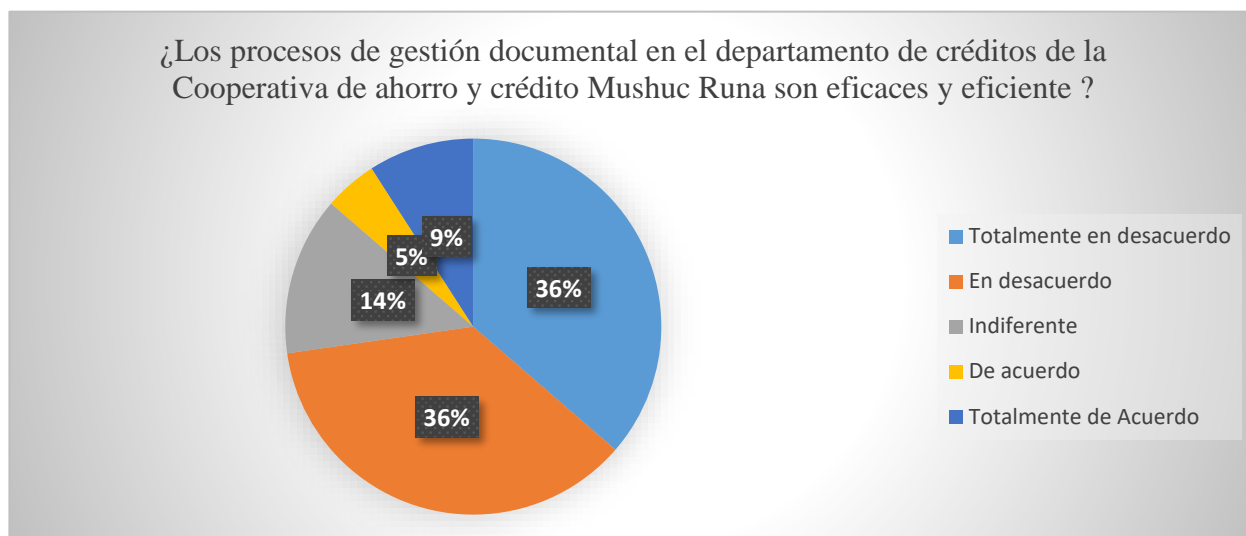
Eficiencia en los procesos de la gestión documental en el departamento crédito.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	8	36%
En desacuerdo	8	36%
Indiferente	3	14%
De acuerdo	1	5%
Totalmente de Acuerdo	2	9%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 10 podemos ver si existe o no existe eficiencia en los procesos de gestión documental.

Gráfico 10.

Eficiencia en los procesos de la gestión documental en el departamento crédito.



Nota. En la gráfica 11 podemos ver si existe o no existe la eficiencia en los procesos de gestión documental.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Los procesos de gestión documental en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa es eficaz y eficiente?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 9, De acuerdo un 5%, Indiferente el 14% en desacuerdo un 36% y Totalmente en desacuerdo un 36%

Interpretación

Esto indica que los empleados consideran que se han extraviado documentos muy importantes en algunas ocasiones, e incluso, en casos más graves, han sufrido daños. Eso a dificultado que los procesos de la gestión documental sea lo contrario de eficaz y eficiente

7.- ¿El manejo de la Gestión Documental en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y Crédito Mushuc Runa es ágil y efectiva?

Tabla 11.

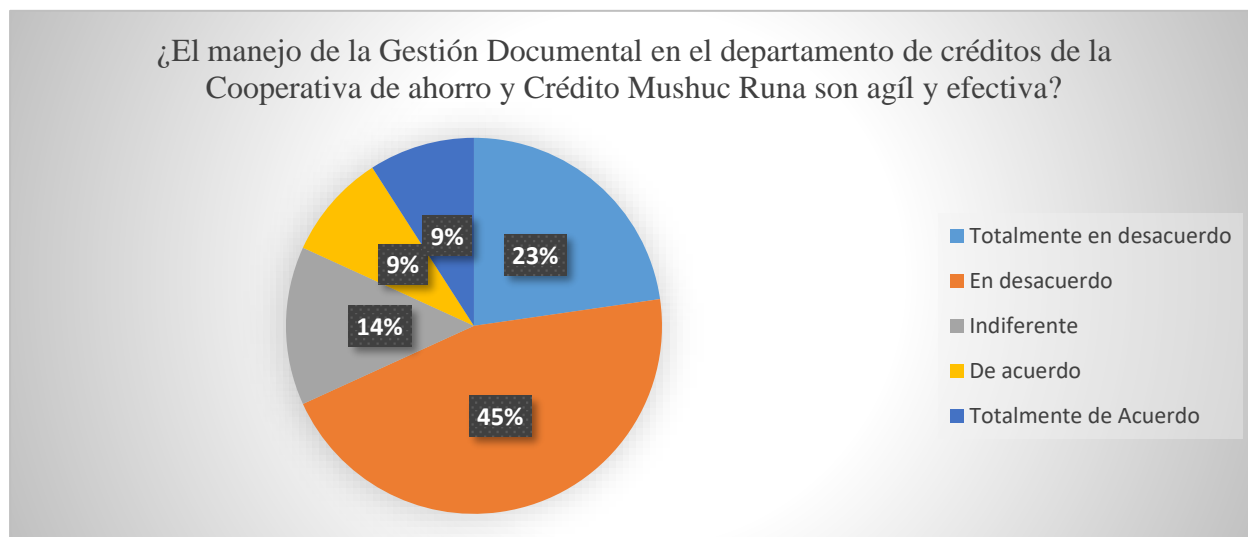
Proceso de Gestión Documental en el departamento son eficiente y eficaces.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	5	23%
En desacuerdo	10	45%
Indiferente	3	14%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de Acuerdo	2	9%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 11 da a conocer si hay agilidad y efectividad en el manejo de la gestión documental en el departamento de créditos.

Gráfico 11.

Proceso de Gestión Documental en el departamento son eficiente y eficaces.



Nota. En la gráfica 12 da a conocer si hay agilidad y efectividad en el manejo de la gestión documental en el departamento de créditos.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿El manejo de la Gestión Documental en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y Crédito Mushuc Runa son ágil y efectiva?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 9%, De acuerdo un 9%, Indiferente el 14% en desacuerdo un 45% y Totalmente en desacuerdo un 23%

Interpretación

Esto significa que aproximadamente un 68% de los empleados manifiestan que los procesos de la gestión documental en el departamento de créditos no se cumplen en su totalidad con las prácticas y procesos que se utilizan para gestionar de manera ágil y efectiva.

8.- ¿Se debería modernizar los procesos de gestión de trámites en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa?

Tabla 12.

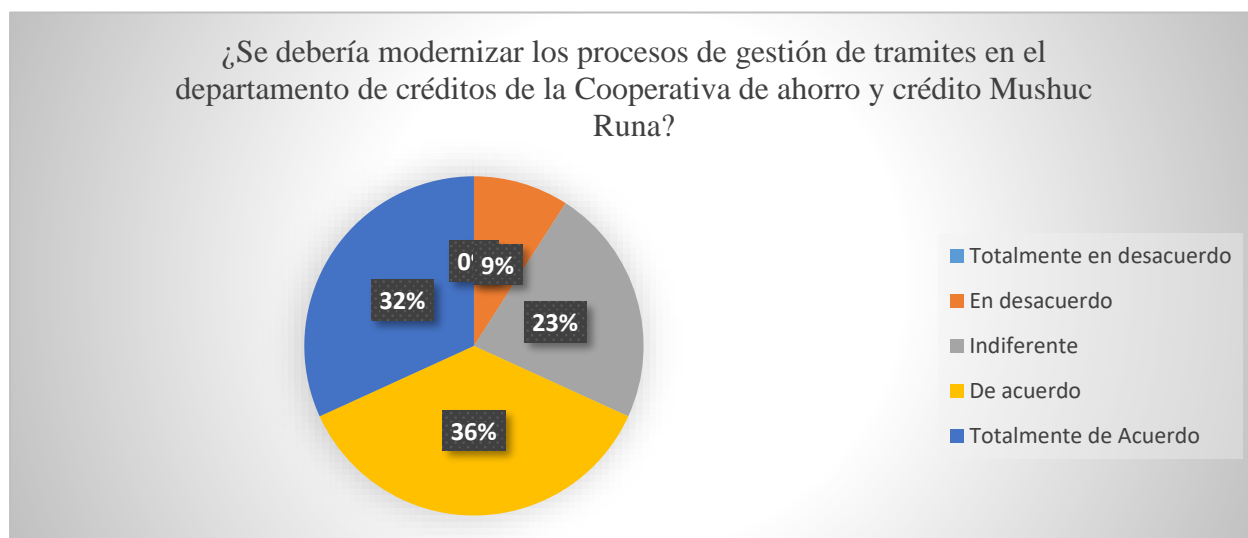
Modernización de trámites en el departamento de créditos

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	9%
Indiferente	5	23%
De acuerdo	8	36%
Totalmente de Acuerdo	7	32%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 12 podemos observar si debería modernizar los procesos de gestión de trámites en el departamento de créditos.

Gráfico 12.

Modernización de trámites en el departamento de créditos



Nota. En la gráfica 13 podemos observar si debería modernizar los procesos de gestión de trámites en el departamento de créditos.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Se debería modernizar los procesos de gestión de trámites en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 32%, De acuerdo un 36%, Indiferente el 23% en desacuerdo un 9% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados manifiestan que, a pesar de tener una adecuada infraestructura tecnológica, si es necesario modernizar algunos procesos y estar a la par con la tecnología ya que facilita y minimiza los tramites demorosos en la búsqueda de la Información.

9.- ¿Considera usted que la gestión documental tradicional en la Cooperativa puede causar dificultades para acceder a su documentación en el tiempo establecido?

Tabla 13.

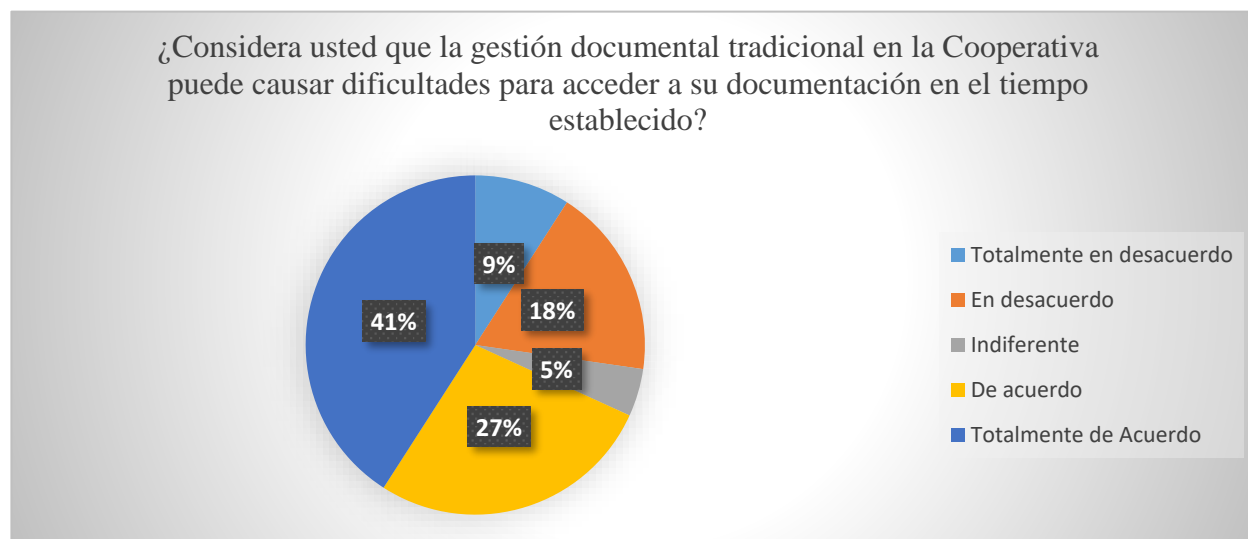
Gestión de documental causa dificultades en el tiempo establecido.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	9%
En desacuerdo	4	18%
Indiferente	1	5%
De acuerdo	6	27%
Totalmente de Acuerdo	9	41%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 13 podemos observar si la gestión tradicional causa dificultades en la gestión de documentos.

Gráfico 13.

Gestión de documental causa dificultades en el tiempo establecido.



Nota. En la gráfica 14 podemos observar si la gestión tradicional causa dificultades en la gestión de documentos.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Considera usted que la gestión documental tradicional en la Cooperativa puede causar dificultades para acceder a su documentación en el tiempo establecido?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 41%, De acuerdo un 27%, Indiferente el 5% en desacuerdo un 18% y Totalmente en desacuerdo un 9%

Interpretación

Esto significa que los empleados opinan que la utilización de la gestión documental tradicional no les ha causado problemas, pero sugieren que es mejor actualizar, con medidas tecnológicas que permitan el flujo de información para ser competitivos ante el mercado.

10.- ¿Cree usted que el analista local dispone de suficientes recursos tecnológicos para proporcionar un buen servicio de gestión documental?

Tabla 14.

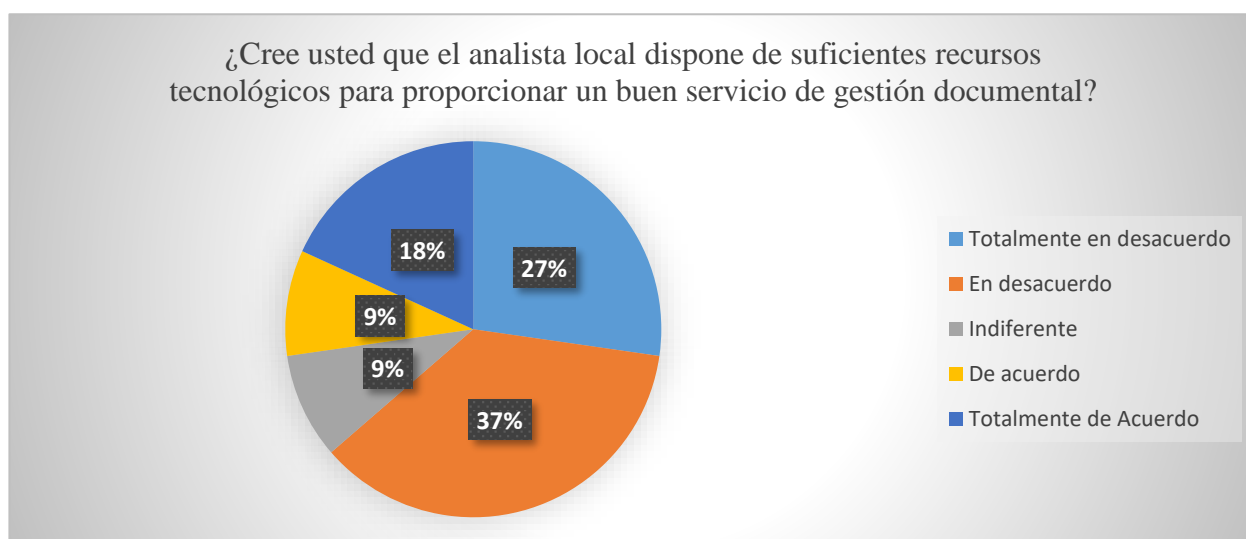
Disposición de recursos tecnológicos al analista para un buen servicio.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	27%
En desacuerdo	8	36%
Indiferente	2	9%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de Acuerdo	4	18%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 14 podemos observar si el analista local dispone de suficientes recursos tecnológicos para dar un buen servicio.

Gráfico 14.

Disposición de recursos tecnológicos al analista para un buen servicio.



Nota. En la gráfica 15 podemos observar si el analista local dispone de suficientes recursos tecnológicos para dar un buen servicio.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Cree usted que el analista local dispone de suficientes recursos tecnológicos para proporcionar un buen servicio de gestión documental?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 18%, De acuerdo un 9%, Indiferente el 9% en desacuerdo un 36% y Totalmente en desacuerdo un 27%

Interpretación

Esto significa que los empleados manifiestan que el analista local dispone de suficientes recursos tecnológicos, pero se necesita una capacitación para el manejo de las nuevas TIC que ayude en la gestión documental en las prácticas y procesos.

11.- ¿Las TIC son un apoyo imprescindible en actividades de gestión documental?

Tabla 15.

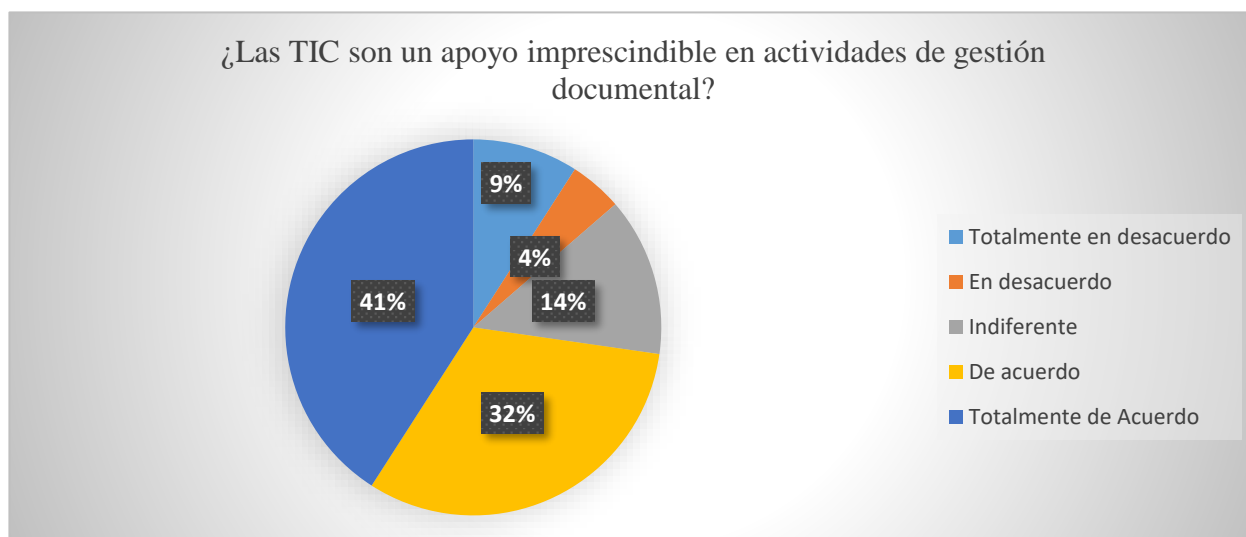
La TIC apoyo en la gestión documental.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	9%
En desacuerdo	1	5%
Indiferente	3	14%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de Acuerdo	9	41%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 15 da a conocer si la TIC son un apoyo en las actividades de gestión documental.

Gráfico 15.

La TIC apoyo en la gestión documental.



Nota. En la gráfica 16 da a conocer si la TIC son un apoyo en las actividades de gestión documental.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Las TIC son un apoyo imprescindible en actividades de gestión documental?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 41%, De acuerdo un 32%, Indiferente el 14% en desacuerdo un 5% y Totalmente en desacuerdo un 9%

Interpretación

Esto significa que los empleados opinan que la TIC son importante para el uso de la comunicación y aún más si hay el conocimiento vincular para gestionar los documentos de manera ágil y eficiente.

12.- ¿Las TIC favorecen la difusión de información de forma rápida y oportuna?

Tabla 16.

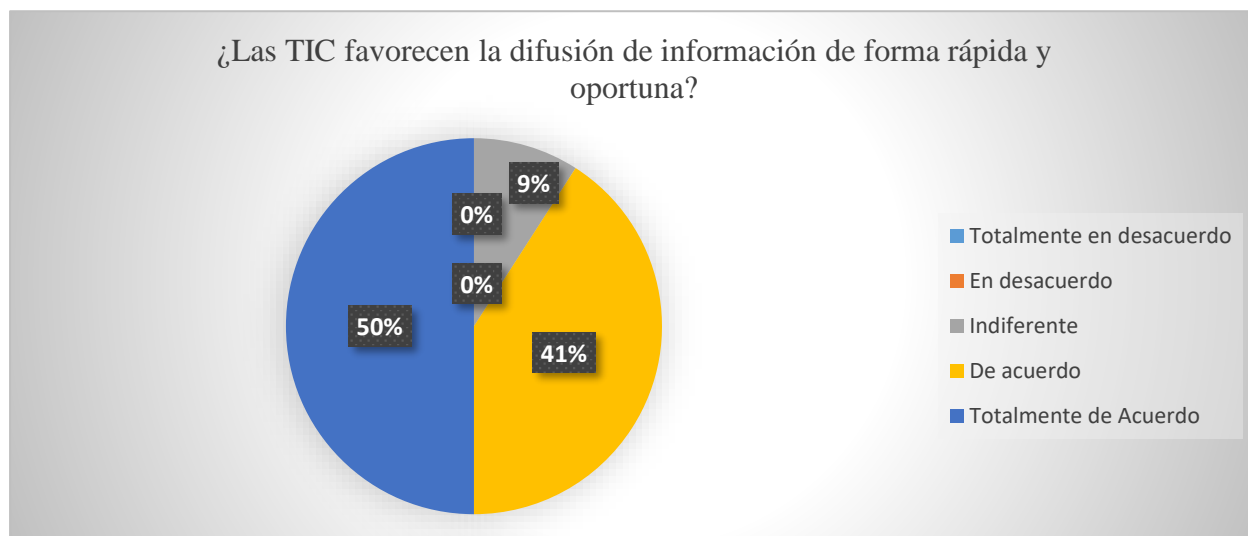
Las TIC favorecen la difusión de información de forma oportuna.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	2	9%
De acuerdo	9	41%
Totalmente de Acuerdo	11	50%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 16 da a conocer si la TIC favorece a la difusión de la información de forma rápida y oportuna

Gráfico 16.

Las TIC favorecen la difusión de información de forma oportuna.



Nota. En la gráfica 17 da a conocer si la TIC favorece a la difusión de la información de forma rápida y oportuna.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Las TIC favorecen la difusión de información de forma rápida y oportuna?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 50%, De acuerdo un 41%, Indiferente el 9% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados opinan que la difusión de la información con la TIC es más rápida y oportuna ya que la tecnología da muchas oportunidades como es en sacar provecho en la difusión de la información para promocionar créditos y la marca de la Institución Financiera a través de las diferentes redes comunicación.

13.- ¿Cree usted que vincular las TIC con la gestión documental, potenciaría la productividad del personal administrativos y en especial el área de Atención al Cliente?

Tabla 17.

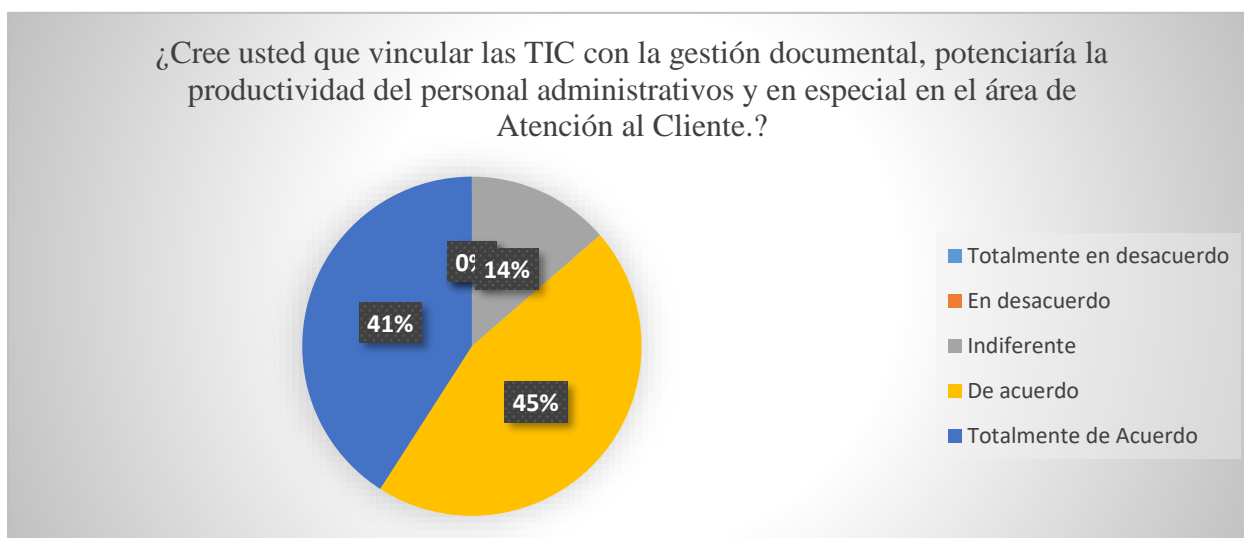
Vinculación de las TIC con la gestión documental, para mejorar la productividad.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	3	14%
De acuerdo	10	45%
Totalmente de Acuerdo	9	41%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 17 se puede evidenciar si las TIC con la gestión documental mejora el servicio administrativo.

Gráfico 17.

Vinculación de la TIC con la gestión documental, para mejorar la productividad.



Nota. En la gráfica 18 se puede evidenciar si las TIC con la gestión documental mejora el servicio administrativo.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Cree usted que vincular las TIC con la gestión documental, potenciaría la productividad del personal administrativos y en especial en el área de Atención al Cliente? ?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 41%, De acuerdo un 45%, Indiferente el 14% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados opinan que fusionar la TIC con la gestión documental potenciaría la productividad del personal administrativo y en especial al en el área de Atención y Servicio al Cliente ya que la gestión y la imagen iniciaría desde la primera comunicación con los clientes.

14.- ¿El Analista Local del departamento de créditos necesita implementar herramientas tecnológicas para agilizar los procesos de gestión documental?

Tabla 18.

Implementación de herramientas tecnológicas del Analista para agilizar los procesos.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	7	32%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de Acuerdo	8	36%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 18 podemos ver si el Analista Local necesita implementar herramientas para agilizar los procesos.

Gráfico 18.

Implementación de herramientas tecnológicas del Analista para agilizar los procesos.



Nota. En la gráfica 19 podemos ver si el Analista Local necesita implementar herramientas para agilizar los procesos.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿El Analista Local del departamento de créditos necesita implementar herramientas tecnológicas para agilizar los procesos de gestión documental?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 36%, De acuerdo un 32%, Indiferente el 32% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados manifiestan que si es necesario implementar herramientas tecnológicas para agilizar los procesos de gestión documental ya que el analista local tiene la opción para manipular documentos físicos para digitalizar y hacer uso de la Información con el apoyo de las nuevas Tecnologías de la Información y comunicación.

15.- ¿De qué manera han influido los recursos tecnológicos de la institución en la mejora de los procesos de análisis de datos y en la toma de decisiones en el departamento de créditos?

Tabla 19.

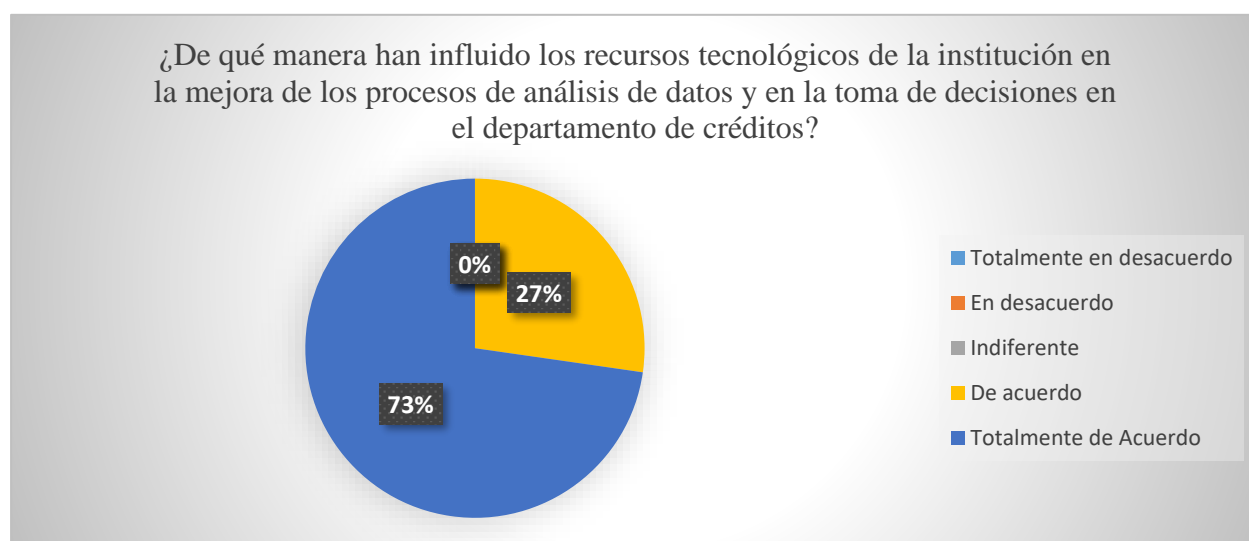
Influencia de los recursos tecnológicos para la toma de decisión en departamento de créditos.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	6	27%
Totalmente de Acuerdo	16	73%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 19 da a conocer la influencia de los recursos tecnológicos de la institución a los procesos de análisis de los datos.

Gráfico 19.

Influencia de los recursos tecnológicos para la toma de decisión en departamento de créditos.



Nota. En la gráfica 20 da a conocer la influencia de los recursos tecnológicos de la institución a los procesos de análisis de los datos.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿De qué manera han influido los recursos tecnológicos de la institución en la mejora de los procesos de análisis de datos y en la toma de decisiones en el departamento de créditos?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 73%, De acuerdo un 27%, Indiferente el 0% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%.

Interpretación

Esto indica que los empleados no están familiarizados con otro software además de Excel para la toma de decisiones, y señalan que prefieren usar Excel porque ha sido el sistema de gestión durante mucho tiempo.

16.- ¿En el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa debería existir un sistema digital de archivo que permita el acceso a los expedientes de los socios?

Tabla 20.

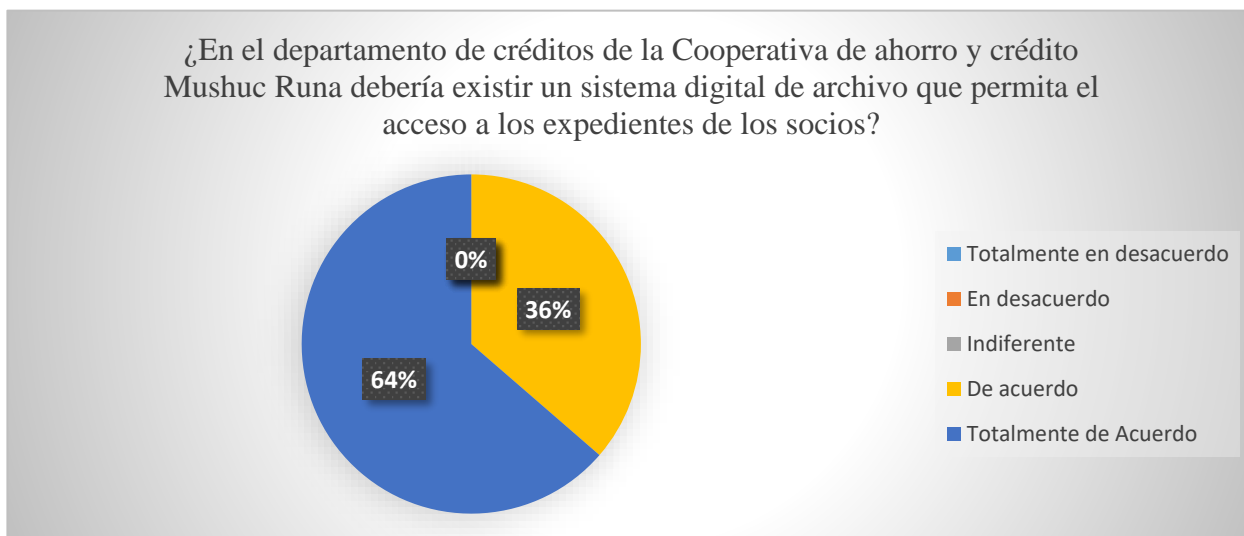
Debería existir un sistema digital que permita el acceso a los expedientes.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	8	36%
Totalmente de Acuerdo	14	64%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 20 da a conocer si debería existir un sistema digital de archivos que permitan el acceso a los expedientes.

Gráfico 20.

Debería existir un sistema digital que permita el acceso a los expedientes.



Nota. En la gráfica 21 da a conocer si debería existir un sistema digital de archivos que permitan el acceso a los expedientes.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿En el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa debería existir un sistema digital de archivo que permita el acceso a los expedientes de los socios?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 64%, De acuerdo un 36%, Indiferente el 0% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que todos los empleados manifiestan que en el departamento de crédito de la cooperativa debería existir un sistema digital de archivo que permita el acceso a los expedientes de los socios ya que hay casos donde el socio necesita una copia de sus expedientes y no pueden obtener de manera inmediata por el mismo hecho de que hay que realizar la solicitud a su acceso

o en casos de gestión de recuperación de cartera, existen extravíos o mala manipulación de las mismas.

17.- ¿En el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa debería ofrecer un sistema de gestión documental en línea para facilitar el acceso y la organización de los documentos?

Tabla 21.

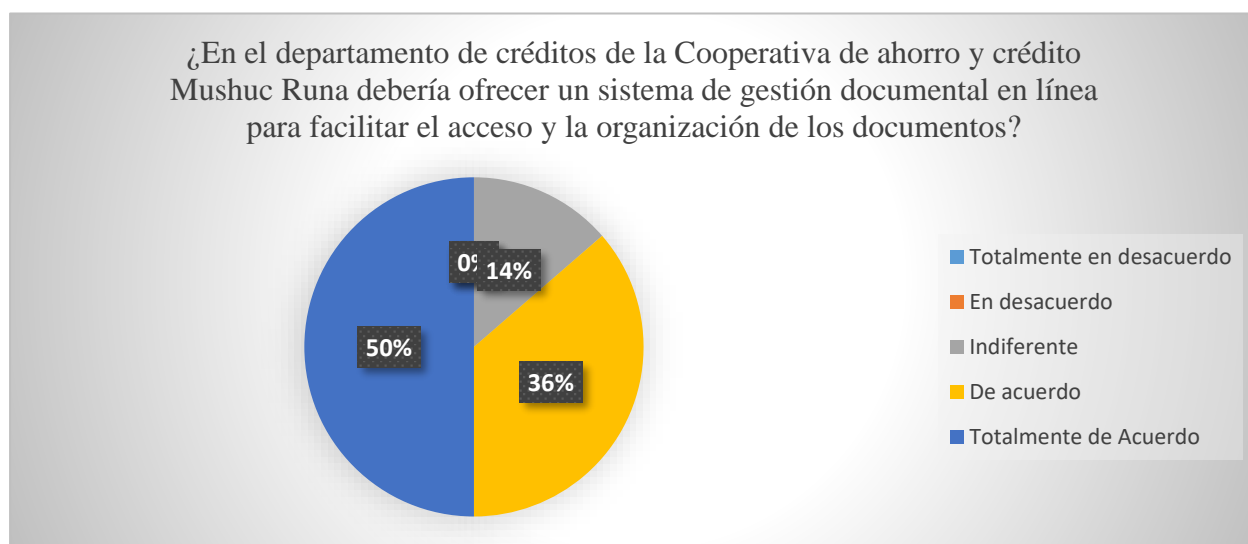
Ofrecimiento de un sistema de gestión documental en línea.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	3	14%
De acuerdo	8	36%
Totalmente de Acuerdo	11	50%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 21 da a conocer si debería ofrecer un sistema de gestión documental en línea para facilitar el acceso y la organización de los documentos.

Gráfico 21.

Ofrecimiento de un sistema de gestión documental en línea.



Nota. En la gráfica 22 se puede observar el porcentaje de las personas que mencionan si necesitan un sistema en línea.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿En el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa debería ofrecer un sistema de gestión documental en línea para facilitar el acceso y la organización de los documentos?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 50%, De acuerdo un 36%, Indiferente el 14% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados contestan que es necesario tener un sistema que permita acceder de manera fácil y eficiente a la Información ya que se daría opciones a los empleados y trabajadores para acceder a la información física y digital en los procesos de créditos.

18.- ¿Ha utilizado códigos QR, para acceder a su expediente en el departamento de crédito?

Tabla 22.

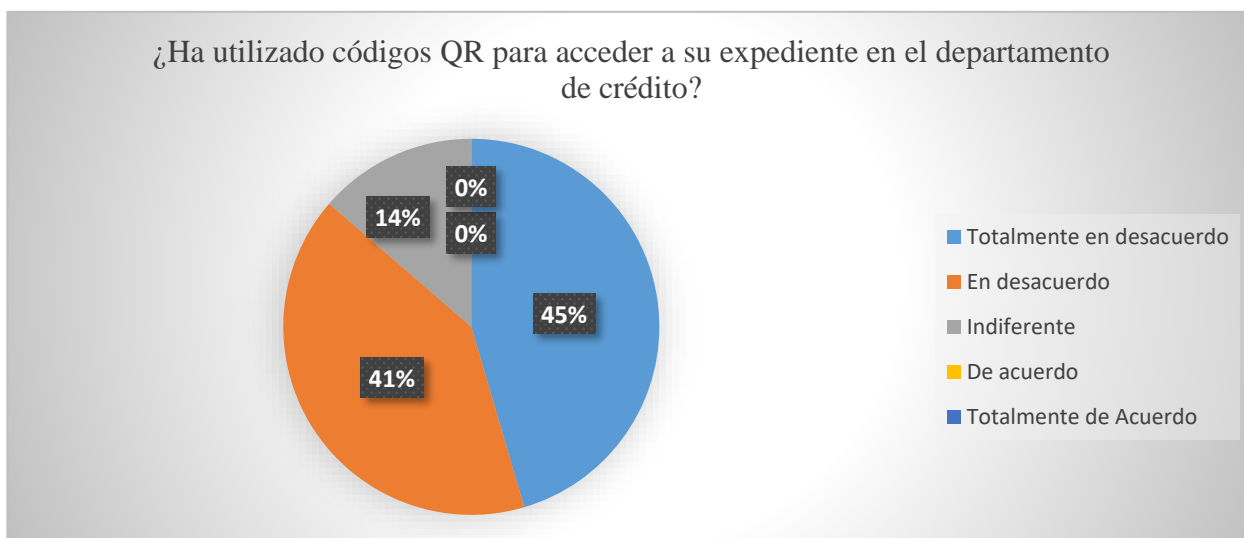
Ha utilizado códigos QR, para acceder a su expediente en el departamento de crédito.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	10	45%
En desacuerdo	9	41%
Indiferente	3	14%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 22 da a conocer si a utilizado el código QR, para acceder a sus expedientes.

Gráfico 22.

Ha utilizado códigos QR, para acceder a su expediente en el departamento de crédito.



Nota. En la gráfica 23 da a conocer el porcentaje de si a utilizado el código QR, para acceder a sus expedientes.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Ha utilizado códigos QR, para acceder a su expediente en el departamento de crédito?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 0%, De acuerdo un 0%, Indiferente el 14% en desacuerdo un 41% y Totalmente en desacuerdo un 45%.

Interpretación

Esto significa que casi todos los empleados manifiestan que no conocen el uso del código QR, y sus funciones por eso se recomienda aplicar el código QR en los procesos de crédito.

**19.- ¿El departamento de crédito debería implementar el uso de códigos QR?
en la gestión documental?**

Tabla 23.

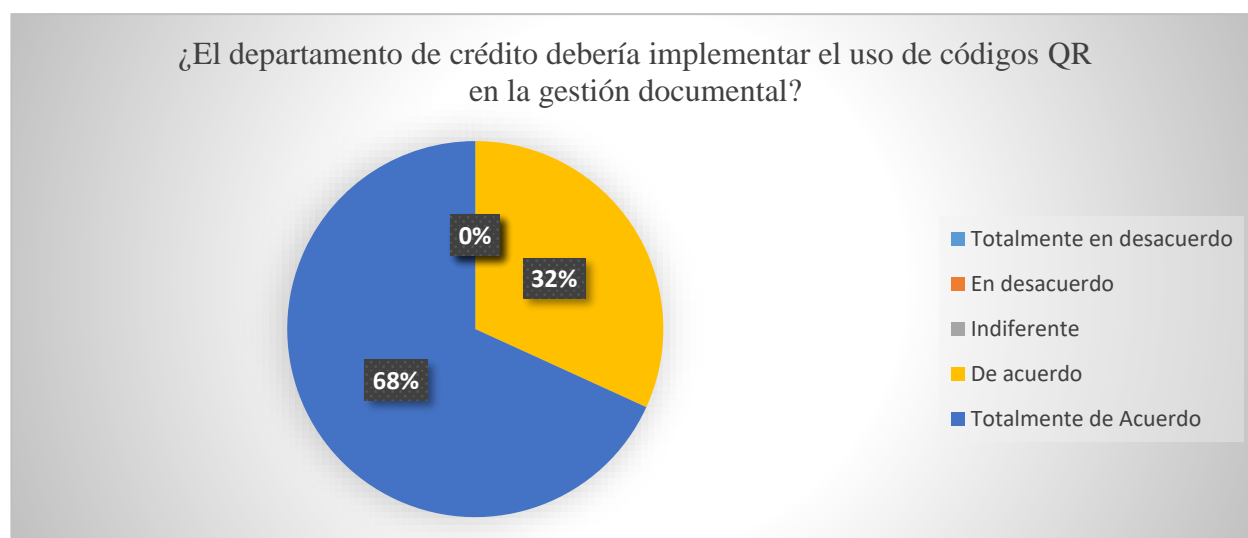
Uso de códigos QR, en la gestión documental.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de Acuerdo	15	68%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 23 se puede observar si el departamento de créditos debería implementar el código QR, en la gestión documental.

Gráfico 23.

Uso de códigos QR, en la gestión documental.



Nota. En la gráfica 24 se puede observar el porcentaje de si el departamento de créditos debería implementar el código QR, en la gestión documental.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿El departamento de crédito debería implementar el uso de códigos QR, en la gestión documental?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 68%, De acuerdo un 32%, Indiferente el 0% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados coinciden en que es necesario implementar el código QR, en los procesos de crédito, ya que permite acceder a la información de la base de datos digitalizada por el analista. Esto mejora la gestión de la información para el saneamiento de la cartera, que actualmente enfrenta dificultades de acceso.

20.- ¿Implementar el código QR, optimizará tiempo y recursos al personal de créditos?

Tabla 24.

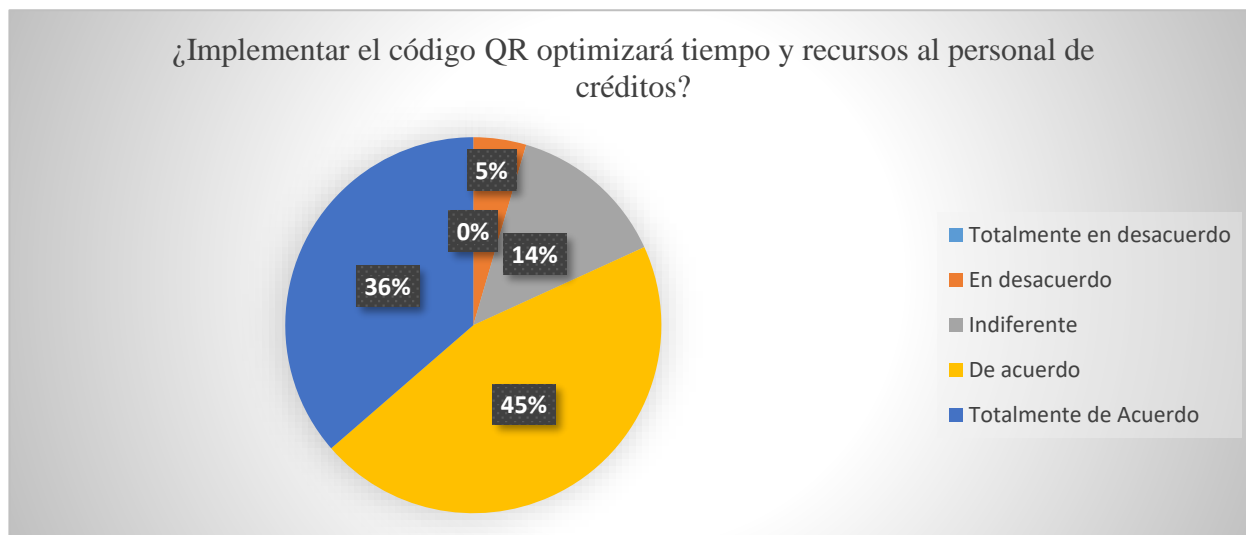
Implementar el código QR, optimizará tiempo y recursos al personal de créditos.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	5%
Indiferente	3	14%
De acuerdo	10	45%
Totalmente de Acuerdo	8	36%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 24 da a conocer si debería implementar el código QR, para optimizar tiempo.

Gráfico 24.

Gestión documental tradicional en la Cooperativa puede causar dificultades en su acceso.



Nota. En la gráfica 25 da a conocer si debería implementar el código QR, para optimizar tiempo.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Implementar el código QR, optimizará tiempo y recursos al personal de créditos?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 36%, De acuerdo un 45%, Indiferente el 14% en desacuerdo un 5% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados mencionan que sería una gran ayuda, ya que al momento de obtener información es necesario solicitar una autorización para buscar y sacar para imprimir los documentos importantes del expediente.

21.- ¿El uso del código QR, sería una herramienta útil para la gestión documental en el departamento de crédito?

Tabla 25.

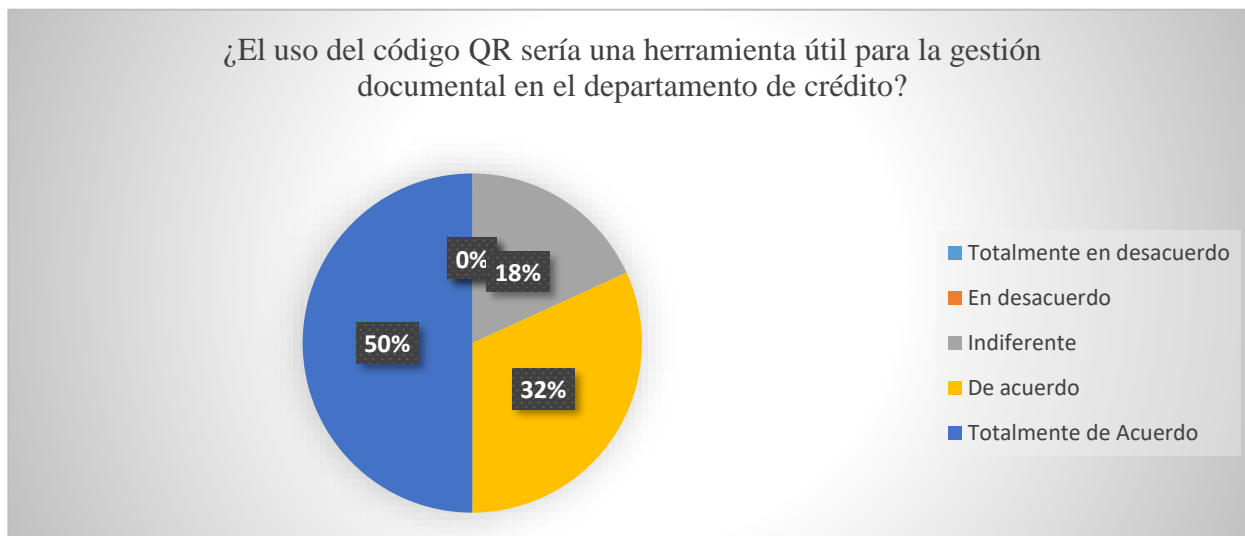
El uso del código QR, sería una herramienta útil para la gestión documental.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	4	18%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de Acuerdo	11	50%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 25 da a conocer si el uso del código QR, sería una herramienta útil para la gestión documental.

Gráfico 25.

El uso del código QR, sería una herramienta útil para la gestión documental.



Nota. En la gráfica 26 da a conocer si el uso del código QR, sería una herramienta útil para la gestión documental.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿El uso del código QR, sería una herramienta útil para la gestión documental en el departamento de crédito?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 50%, De acuerdo un 32%, Indiferente el 18% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados manifiestan que el código QR, son un apoyo importante en actividades de gestión documental ya que ayuda a difundir información de manera directa sin que haya una mala difusión.

22.- ¿Con el manejo del código QR, mejoraría los procesos de la gestión documental en el departamento de crédito?

Tabla 26

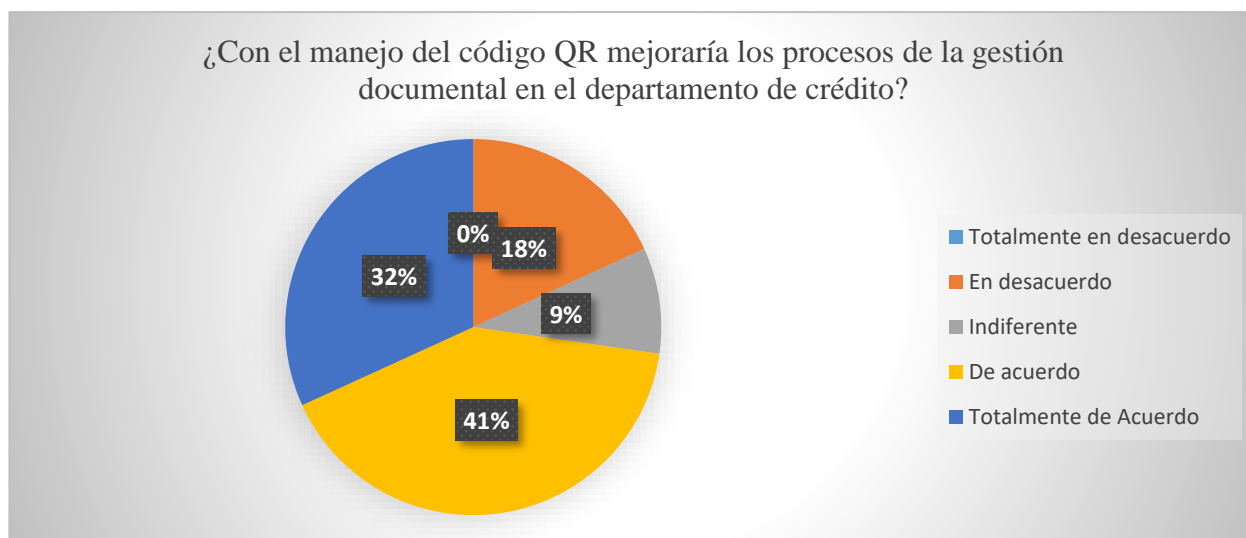
Con el manejo del código QR, mejoraría los procesos de la gestión documental.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	18%
Indiferente	2	9%
De acuerdo	9	41%
Totalmente de Acuerdo	7	32%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 26 da a conocer si el manejo del código QR, mejoraría los procesos de gestión documental.

Gráfico 26.

Con el manejo del código QR, mejoraría los procesos de la gestión documental.



Nota. En la gráfica 27 da a conocer si el manejo del código QR, mejoraría los procesos de gestión documental.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Cree usted que el uso de códigos QR, facilitaría la accesibilidad y organización de los expedientes de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 32%, De acuerdo un 41%, Indiferente el 9% en desacuerdo un 18% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados manifiestan que sería una buena opción el uso del código QR, para mejorar la situación de los procesos de crédito y el manejo en la gestión documental.

23.- ¿Cree usted que el uso de códigos QR, facilitaría la accesibilidad y organización de los expedientes de los socios y empleados en la cooperativa?

Tabla 27.

El uso de códigos QR, facilitaría la accesibilidad y organización de los expedientes.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	18%
Indiferente	2	9%
De acuerdo	9	41%
Totalmente de Acuerdo	7	32%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 27 podemos observar cuantos colaboradores piensan que el código QR, facilitaría el acceso y organización de los expedientes.

Gráfico 27.

El uso de códigos QR, facilitaría la accesibilidad y organización de los expedientes.



Nota. En la gráfica 28 podemos observar el porcentaje de colaboradores piensan que el código QR, facilitaría el acceso y organización de los expedientes.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Cree usted que el uso de códigos QR, facilitaría la accesibilidad y organización de los expedientes de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 32%, De acuerdo un 41%, Indiferente el 9% en desacuerdo un 18% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados manifiestan que sería una buena propuesta para mejorar la situación de los procesos de crédito y el manejo en la gestión documental.

24.- ¿El manejo del código QR, reduciría el consumo de papel en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa?

Tabla 28.

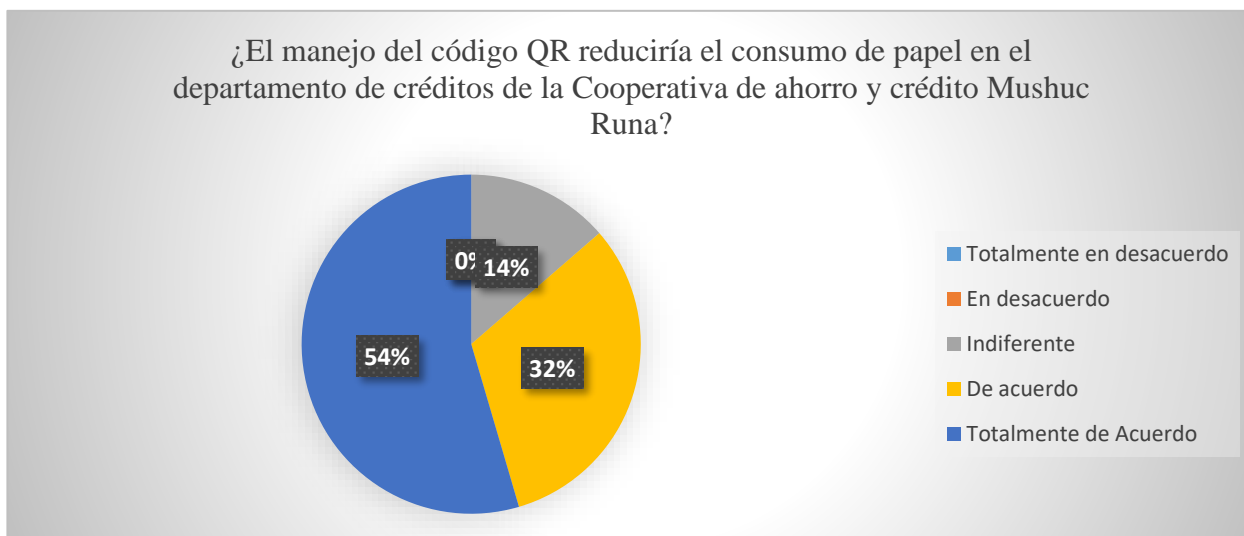
Reducción del papel con el manejo del Código QR,

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	3	14%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de Acuerdo	12	55%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 28 da a conocer los colaboradores que piensan que el manejo del código QR, reduciría el consumo del papel en el departamento de crédito.

Gráfico 28.

Reducción del papel con el manejo del Código QR,



Nota. En la gráfica 29 da a conocer los porcentajes de colaboradores que piensan que el manejo del código QR, reduciría el consumo del papel en el departamento de crédito.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿El manejo del código QR, reduciría el consumo de papel en el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 55%, De acuerdo un 32%, Indiferente el 14% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados manifiestan que sería muy útil para poder reducir los costos de la documentación además de que los socios puedan obtener lo que quieren a través de la digitalización de los documentos con fácil acceso del internet.

25.- ¿Considera usted que el código QR, podría ser implementado en otras áreas de la Cooperativa?

Tabla 29

Implementación de Código QR, en otras áreas.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	2	9%
De acuerdo	10	45%
Totalmente de Acuerdo	10	45%
TOTAL	22	100%

Nota. En la tabla 25 da a conocer cuántos de los colaboradores consideran que el código QR podría ser implementado en otras áreas.

Gráfico 29.

Implementación de Código QR, en otras áreas.



Nota. En la gráfica 5 da a conocer la población de porcentaje de género de la Institución.

Análisis

En cuanto a la pregunta que se refiere ¿Considera usted que el código QR, podría ser implementado en otras áreas de la Cooperativa?, se puede decir que el personal da una valoración de totalmente de acuerdo que corresponde al 45%, De acuerdo un 45%, Indiferente el 9% en desacuerdo un 0% y Totalmente en desacuerdo un 0%

Interpretación

Esto significa que los empleados mencionan que es una idea genial y una estrategia muy útil para la institución financiera, es bueno que se maneje una cultura digital en todas las áreas y departamentos para optimizar los procesos mediante el código QR,

8. IMPACTO SOCIAL, AMBIENTAL, TECNOLÓGICO, ECONÓMICO

8.1. Impacto Social

El impacto social tendrá un aspecto positivo, mediante el mejoramiento de la gestión de la Información para una comunicación ágil y eficiente, el clima laboral y la innovación de los tecnológica facilitar la administrar para su toma de decisiones. Generando beneficio a la sociedad, mediante la habilidad de brindar conocimiento que permita continuamente generar los cambios necesarios para mantener un valor agregado a los socios y empleados. Un manejo adecuado del Código QR, es de gran beneficio y apoyo para todo el personal de créditos de la Cooperativa y también para sus socios.

8.2. Impacto Ambiental

El impacto ambiental, es muy favorable en este proyecto de investigación ya que se aprovecha los medios y recursos digitales y no se utiliza papel, evitando contaminar el medio ambiente. Es importante que las empresas se preocupen y protejan el medio ambiente, y la propuesta apunta a reducir el uso de papel mediante la aplicación de software, Drive (Nube) y

programas de office, que son herramientas importantes en el uso empresarial en la actualidad. Es importante señalar que se apliquen políticas de protección del medio ambiente con el uso racional del papel.

8.3. Impacto Tecnológico.

La implementación de procesos de gestión documental, integrando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), genera un impacto significativo en diversas áreas de la institución, ya sea pública o privada. Uno de los beneficios más destacados es la eficiencia operativa conseguida mediante la digitalización de documentos, lo que permite una gestión más ágil y efectiva, reduce los costos asociados al uso de documentos físicos y simplifica el tiempo dedicado a la búsqueda de información.

Sin embargo, la investigación ha revelado un notable desconocimiento en el uso de tecnologías, especialmente en lo que respecta al almacenamiento en la nube el uso del Código QR, y el acceso a bases de datos desde cualquier ubicación. Además, la digitalización contribuye a la sostenibilidad ambiental al disminuir la dependencia del papel y eliminar la necesidad de archivar documentos físicamente.

8.4. Impacto Económico

En el impacto económico, permitirá que el gerente sea más eficiente al momento de dar respuestas a los distintos requerimientos que realiza el departamento financiero generando ahorro en tiempo y dinero. De ejecutarse las estrategias propuestas, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Agencia Latacunga se tendría que invertir recursos económicos, cuya ejecución se refleja en la mejora del servicio que presta esta Institución. El valor económico o gastos para la

empresa es cero, ya que el proyecto investigativo termina únicamente con la propuesta de estrategias y no con la implementación. Pero, hay otros gastos que vienen de la adquisición de otros recursos como se detalla a continuación:

Tabla 30.

Impacto Económico

Materiales	Cantidad	Precio Unitario	Valor Total
Internet	1	\$20	\$20
Copias	115	0,5	\$5,75
Anillados	3	\$3,50	\$10,50
Empastados	2	\$50	\$1,00
Impresiones	150	0,5	\$7,5
Visita In situ	3	\$5	\$15
TOTAL:			\$59,75

Nota. La tabla 30 da a conocer los impactos económicos para resaltar la propuesta.

9. PROPUESTA



Análisis de la Gestión de la Información en el Proceso de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Agencia- Latacunga

COTOPAXI

AÑO-2024

9.1. Información general

Título del proyecto:

Análisis de la Gestión de la Información en el Proceso de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Agencia- Latacunga

Lugar de ejecución:

Av. Amazonas entre Félix Valencia y Calixto Pino- El Salto – Latacunga- Cotopaxi

Equipo de Trabajo:

Edison Javier Telenchana Ir

Área de Conocimiento:

Gestión de la Información, Gestión documental y TIC

9.2. Identificación de la empresa

Objetivo

El objetivo de la cooperativa Mushuc Runa es promover el desarrollo integral de sus socios y sus familias a través de la producción y comercialización de productos agrícolas orgánicos y artesanales, fomentando la equidad, la solidaridad y el respeto al medio ambiente. También buscan mejorar las condiciones de vida de las comunidades indígenas y campesinas a las que pertenecen, promoviendo la autogestión y el empoderamiento de sus miembros.

Misión

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, con personal comprometido, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y

los valores culturales, promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, protegiendo la pacha mama.

Visión

Ser una institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo la identidad y los valores culturales.

Valores

- Honestidad e integridad
- Transparencia
- Respeto
- Confianza
- Compromiso
- Desarrollo Integral del ser humano
- Inclusivos
- Equidad de Genero
- Identidad Cultural

9.3. Estructura organizacional actual

Gráfico 30.

Organigrama de la empresa



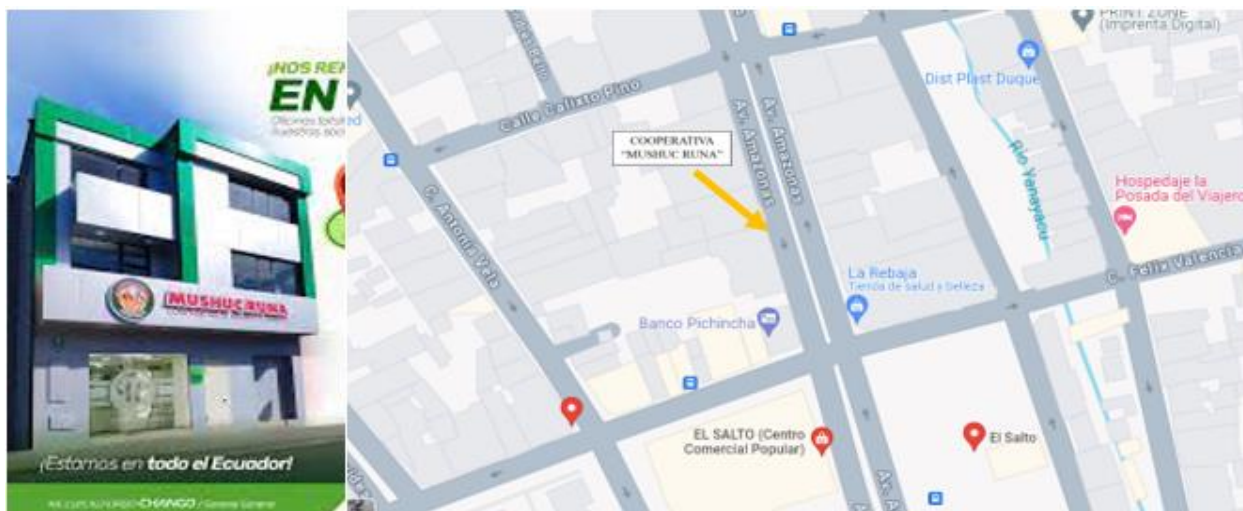
Nota. La gráfica 31 da a conocer el organigrama de la empresa.

9.4. Dirección y ubicación

La Institución Financiera se encuentra ubicado en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga sector el Salto Av. Amazonas entre Félix Valencia y Calixto Pino

Gráfico 31.

Dirección y ubicación



Nota. La gráfica 32 da a conocer la ubicación de la Institución Financiera.

9.5. Introducción

La gestión de la información en el proceso de crédito es fundamental para el buen funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito. La correcta recopilación, análisis y utilización de la información financiera de los socios y clientes permite a la cooperativa evaluar el riesgo crediticio, tomar decisiones informadas y garantizar la solidez de su cartera de préstamos. En este sentido, el análisis de la gestión de la información en el proceso de crédito se convierte en una herramienta clave para el éxito y la sostenibilidad de la cooperativa.

En la actualidad, la gestión de la información con el uso de las TIC se ha vuelto muy necesarios para los procesos documentales, de acuerdo a un arduo análisis en el proceso de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito Mushuc Runa la propuesta ayudara a ser más eficiente gracias a la aplicación de tecnologías innovadoras, como el código QR, Esta herramienta tecnológica permite simplificar y agilizar el intercambio de información entre la cooperativa y sus socios, facilitando la recopilación de datos, la evaluación del riesgo crediticio y la toma de decisiones.

En este contexto, el análisis de la gestión de la información en el proceso de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito, en combinación con la aplicación del código QR, se presenta como una estrategia clave para mejorar la eficiencia, la transparencia y la seguridad en la gestión de los préstamos, contribuyendo así al crecimiento y la competitividad de la institución financiera.

9.6. Objetivos alcanzados

9.6.1. *Objetivo General*

Establecer estrategias para el uso del Código QR y herramientas TIC para una mejora continua en la gestión de la información en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Mushuc Runa” Agencia Latacunga.

9.6.2. *Objetivo Específico*

- Aplicar las TIC en el Proceso de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Proponer estrategias que permitan la digitalización, almacenamiento, administración y gestión de la información.
- Proponer estrategias para la gestión de la información mediante el uso del código QR.

9.7. Problema

En la actualidad el uso de la gestión de la información para el correcto almacenamiento de la información utilizando las nuevas tecnologías es muy desconocido en la institución y esto afectado a un inapropiado manejo de la información y documentos que son utilizados diariamente, atrasando los procesos de crédito y búsqueda de la información.

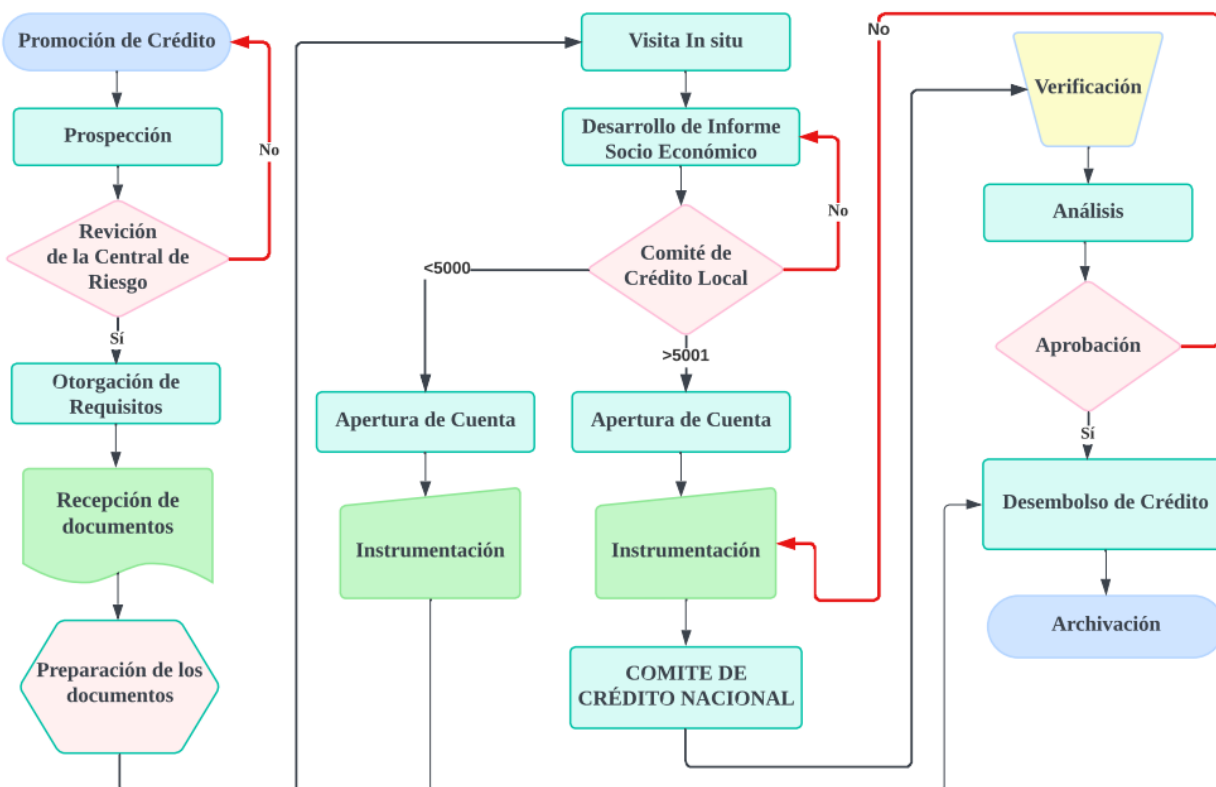
La investigación realizada tiene como objetivo proponer estrategias que permitan identificar las problemáticas y ofrecer posibles soluciones, facilitando el trabajo de cada uno de

los empleados, manteniendo actualizada la información y los documentos. El uso de las nuevas tecnologías informáticas ha facilitado varios procesos, como la gestión en la nube y el uso de aplicativos desarrollados para mejorar el manejo de la información. Sin embargo, debido al desconocimiento de estas herramientas, no se han podido utilizar para generar ventajas competitivas.

9.7.1. Proceso de Crédito

Gráfico 32.

Proceso de Crédito



Nota. La gráfica 33 muestra el proceso completo de la otorgación de créditos.

Personales que intervienen en el proceso de crédito

El proceso de crédito inicia cuando el asesor realiza la salida al campo con el objetivo de **promocionar los productos de crédito** y servicios ofrecidos por la institución. Durante este

proceso, el cliente promocionado puede clasificarse como **prospecto** apto o no apto para el crédito. Esta determinación se lleva a cabo consultando la **central de riesgo**, que proporciona un análisis exhaustivo del comportamiento de pago de todos los créditos otorgados a lo largo del tiempo en diversas entidades financieras. Con estos datos podemos dar una respuesta oportuna ya que en el análisis refleja la conducta de pago, el puntaje crediticio obtenido y el historial generado por el cliente.

Cuando el indicador de la central de riesgo sugiere que el prospecto es un buen cliente, se procede a informar sobre los **requisitos necesarios** para la solicitud del crédito. Estos requisitos incluyen, entre otros, copia de la cédula, copia de un servicio básico, justificantes de ingreso y copia de la escritura junto con el impuesto predial. La institución facilita la solicitud de crédito, la cual debe ser firmada y completada por el cliente con información básica para el inicio del proceso.

Los documentos adicionales requeridos son proporcionados por el cliente en el tiempo que estime necesario. Una vez que el cliente reúne toda la documentación, **ésta es recibida** por el personal de atención y servicio al cliente, quien registra el ingreso del expediente. Posteriormente, el expediente es enviado al analista local para **su tratamiento** y la inclusión de documentos internos exigidos por la institución, tales como la impresión de la central de riesgos y consultas en diversas plataformas jurisdiccionales y otros documentos necesarios para su procesamiento.

Cuando el expediente está completo, el analista local asigna un asesor de la zona, quien realiza una **visita in situ** para verificar que la documentación presentada por el cliente sea válida y no presente alteraciones o anomalías que puedan afectar el proceso de crédito. Esta inspección se basa en las 5 C del crédito: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones. Durante esta fase, se recogen datos para comparar y verificar los patrimonios y bienes muebles presentados, así como también la visita a su lugar de trabajo.

De acuerdo con la inspección realizada, el asesor elabora un **informe socioeconómico**. La información recogida se presenta en un formato proporcionado por la institución y se somete al **comité de crédito**, compuesto por el analista local, los asesores y el jefe de la agencia. En esta instancia se determina la factibilidad del expediente a través de un riguroso análisis que puede resultar en la negación del crédito, la reducción del monto solicitado o la aprobación del mismo. Las solicitudes de crédito por un monto inferior a \$ 5,000 son aprobadas por el **comité local**, mientras que aquellas que sobre pasen a \$ 5,001 en adelante se remiten al **comité de crédito nacional**.

Una vez que el crédito es considerado apto, el analista local realiza la llamada correspondiente para la **apertura de la cuenta**. El socio debe presentar una copia de su cédula y un servicio básico, proceso que se gestiona en atención al cliente, convirtiendo al cliente prospectado en socio de la cooperativa. Este cambio ofrece múltiples beneficios asociados al uso de la cuenta.

La apertura de la cuenta permite al analista local continuar con el proceso de **instrumentación**, que incluye el ingreso de datos y su digitalización, para su posterior envío a la fábrica de créditos o su aprobación a desembolso de créditos menores a \$5000, cuando es enviado se realizan los seguimientos correspondientes a cada expediente. En la fábrica de créditos, el analista nacional y los administradores de la institución llevan a cabo la **verificación y análisis** de los documentos para su aprobación o negación del crédito. Este proceso se realiza mediante una minuciosa serie de preguntas al socio, a través de llamadas telefónicas, junto con verificaciones y consultas de expertos legales sobre los documentos presentados.

Las informaciones recopiladas en esta fase permiten detectar posibles anomalías en la autorización del crédito. Cuando la aprobación es viable, el expediente pasa a la etapa de

desembolso, donde el analista nacional recibe la aprobación del crédito en su bandeja de procesos. Esto permite avanzar a la etapa final del desembolso, que culmina con la firma del contrato y los pagarés emitidos por la institución, junto con documentos adicionales que autoricen el retiro del dinero en ventanilla del socio. Al concluir estos procesos, todos los expedientes son **archivados** en el archivo central de la institución, donde se lleva a cabo el proceso de archivado correspondiente. A continuación, expondremos el tiempo que dura para la otorgación del crédito.

Tabla 31.

Tiempo para la otorgación de crédito

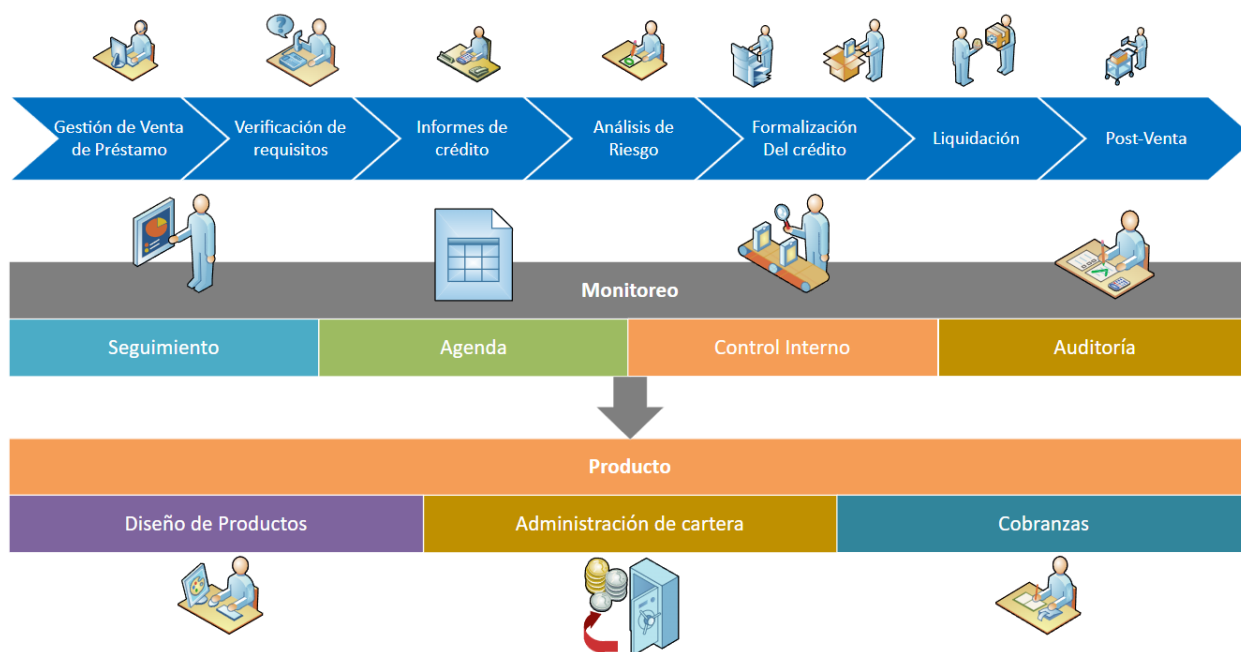
Paso	Descripción del Paso	Responsable	Tiempo Estimado	Documentación Requerida
1	Asesoramiento de crédito	Asesor crédito	30 minutos	La cedula de identidad
2	Recepción de la solicitud de crédito	Asesor de crédito	30 minutos	Formato de solicitud de crédito
3	Recolección de los requisitos de crédito	Cliente	1 día	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cedula • Copia de un servicio básico • Copia de los justificativos de Ingreso • Copia de la escritura y pago del impuesto predial
4	Recepción de documentos	Atención y servicio al cliente	15 minutos	Requisitos Paso 3
5	Inspección de la casa y lugar de trabajo	Asesor/ Cliente	1 día	Ubicación de la casa y trabajo
6	Informe socio económico	Asesor de crédito	3 horas	Requisitos Paso 3/ Paso 5
7	Ingreso comité local	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor • Analista local • Jefe de Agencia 	1 hora	Documentación de crédito
8	Ingreso comité nacional	Administración/ analista nacional	3 horas	Documentación del crédito
9	Desembolso de crédito	Analista Local	1 hora	Documentación del crédito

Nota. La tabla 32 muestra el tiempo de la otorgación del crédito.

El tiempo para la otorgación de un crédito es de 3 a 5 días dependiendo del caso o del monto solicitado, considerando que el asesor de crédito tiene permitido estar en la oficina en un horario de 8:00 a 9:30 y las tardes de las 17:00 a 18:00 tarde, la actividad habitual de un asesor es más en el campo que en la oficina.

Gráfico 33.

Tiempo para la otorgación de crédito



Dirección:

<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.greensoft.com.ec%2Ffabrica-de-credito%2F&psig=AOvVaw2mhgtAwZamxh9IWqw4kpDq&ust=1723339324596000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBEQjRxqFwoTCMC6zrah6YcDFQAAAAAdAAAAABA>

9.8. Estrategias de propuestas

Tabla 32

Propuesta de estrategias para el departamento de crédito.

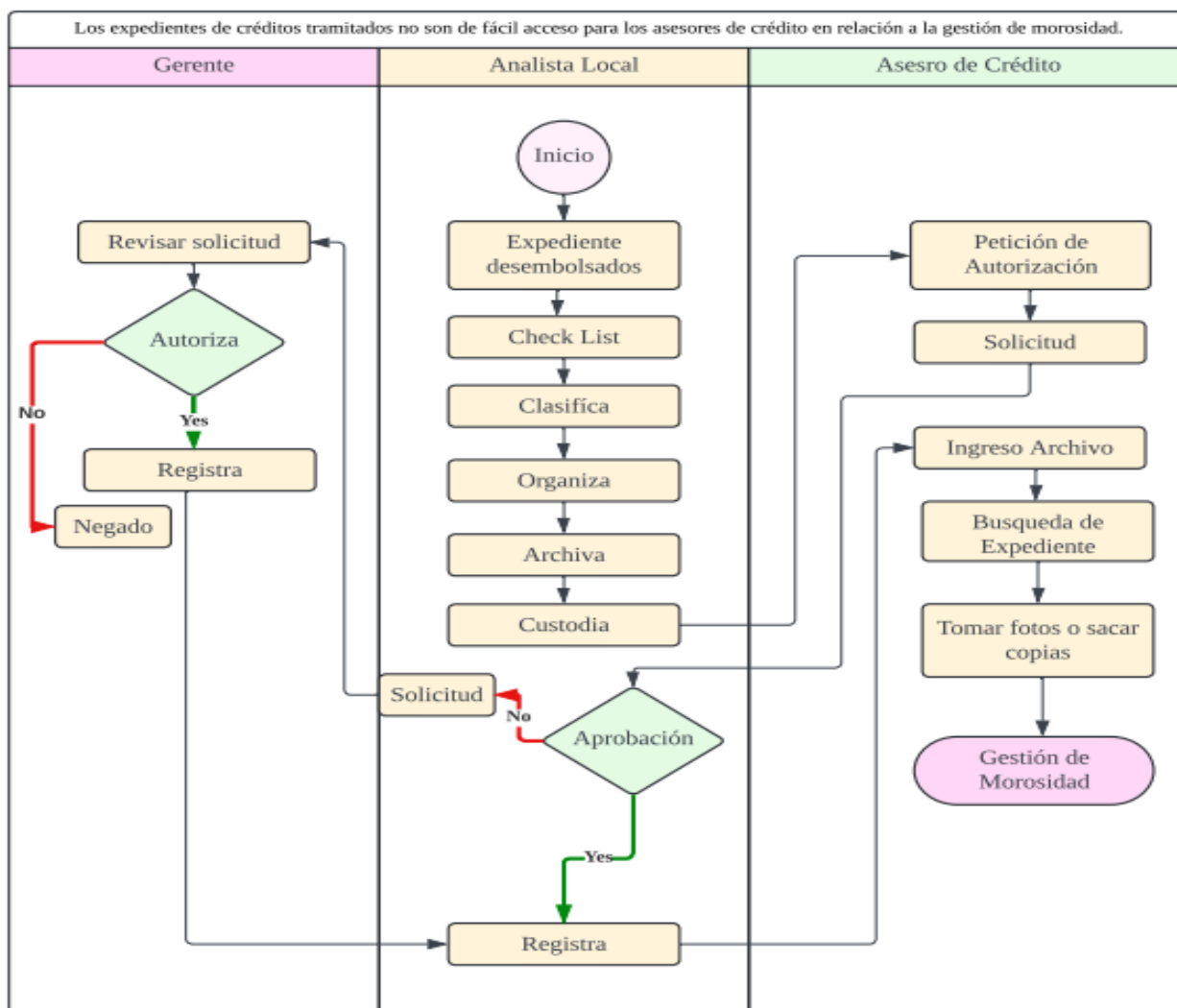
N°	Problema	Pregunta	Dimensión	Estrategia	Actividad	Tiempo	Participantes	Responsable	Presupuesto
1	Los expedientes de créditos tramitados no son de fácil acceso para los asesores de crédito en su gestión de cartera.	18.- ¿Ha utilizado códigos QR, para acceder a su expediente en el departamento de crédito?	Código QR	<ul style="list-style-type: none"> • Generar el código QR, para cada expediente de créditos. • Crear una cuenta para utilizar Google drive. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de Expedientes. • Digitalización de los expedientes tramitados. • Creación de enlaces para cada expediente. • Generación de código QR. • Impresión y distribución de código QR. • Registro de cuenta Google drive. • Organización de Google Drive • Subida de los expedientes. • Capacitación del personal. 	1 semana	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Analista local • Socios 	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Analista Local 	Sueldo del personal.
2	La página web oficial no tiene un módulo para descargar documentos con el uso del código QR, que permiten realizar trámites en la Institución.	5 ¿Son de fácil acceso los formatos institucionales (solicitud, formulario, oficio, etc.)?	TIC	Generar un módulo en la página web Oficial, usando el código QR, para descargar documentos para los diferentes trámites de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de solicitud al departamento de marketing, para la apertura de un módulo de descargar usando código QR. • Desarrollo del Módulo en la Pagina web. • Identificación de Documentos para Tramites. • Generación de código QR. • Promoción del Módulo y los Códigos QR. 	2 semanas	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Agencia • Analista local • Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Analista local. • Marketing. 	Sueldo del personal
3	Desconocen las normas	6.- ¿Los procesos de gestión documental en		Capacitar a los personales del departamento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda del personal Interno o Externo que tenga conocimientos del tema de gestión documental 				<ul style="list-style-type: none"> • Personal externo

	técnicas de la gestión documental en el departamento de crédito.	el departamento de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa son eficaces y eficientes?	Gestión Documental	sobre las normas técnicas apropiadas de la Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de contenidos de capacitación en las normas ISO en la gestión documental. • Implementación de Ejercicios Prácticos y Simulación de Procesos. • Evaluación de la capacitación. 	2 días	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados. • Jefe de Agencia. • Analista local. 	<ul style="list-style-type: none"> • costo \$500. • Sueldo del personal Interno.
4	Desconocimiento del Power BI para el análisis de datos y toma de decisiones.	15.- ¿De qué manera han influido los recursos tecnológicos de la institución en la mejora de los procesos de análisis de datos y en la toma de decisiones?	Gestión de la Información	Emplear el Power BI para el análisis de datos y toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Cotización del Power BI para la compra del paquete. • Definición de los objetivos que se desea alcanzar con el uso del Power BI. • Recopilación y Preparación de datos. • Entrenamiento y capacitación en el uso del Power BI. • Diseño de Informes y Dashboards personalizados de manera clara y visual. 	1 semana	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Agencia • Asesores de crédito • Analistas Local • Jefe de Agencia. • Analista local. 	<ul style="list-style-type: none"> • versión gratuita \$0. • Versión pagada \$9,99 mensual.
5	No existen promociones de créditos con el código QR, en los diferentes canales de comunicación.	12.- ¿Las TIC favorece la difusión de información de forma rápida y oportuna?	TIC	Utilizar las redes sociales para promocionar el código QR, en los diferentes canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilización del presupuesto • Creación del contenido visual del código QR, que muestre y explique su utilidad. • Planificación de serie de publicaciones del código QR, en las diferentes plataformas. • Promociones o descuentos para quienes escaneen el código QR. 	1 semana	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Agencia. • Marketing • Analista Local. • Asesor de crédito. • Jefe de Agencia. • Marketing. 	\$100
TOTAL								\$609,99

Nota. La tabla 33 da a conocer las propuestas para la gestión de cartera del departamento de créditos.

Gráfico 34.

Diagrama de procesos, Estrategia N°1.



Nota. La gráfica 35 da a conocer el proceso de la petición del asesor para ingresar a los expedientes de los socios.

De acuerdo con la gráfica, se evidencia la necesidad de agilizar los procesos de gestión de morosidad, dado que estos son cruciales para el desarrollo de la institución. La propuesta se basa en una exhaustiva investigación que propone el uso de códigos QR. Además, se sugiere la implementación de Google Drive para facilitar el acceso digital a los documentos, lo que permitirá evitar problemas asociados con el manejo físico de los expedientes de los créditos otorgados. De este modo, se optimizará la gestión y se garantizará una mayor eficiencia en los procesos.

A continuación, se dará a conocer el tiempo de la demora en los procesos de Ingreso al Archivo por parte del asesor que hace uso de la gestión de la Información;

Tabla 33

Proceso para la petición del expediente

Etapa del Proceso	Descripción	Duración Actual (horas/días)	Duración Propuesta (horas/ días)	Reducción Estimada (horas/ días)	Impacto Esperado
Petición de solicitud	Aprobación de la Solicitud	2 horas	10 minutos	1 hora con 50 minutos	Aprobación Inmediata
Búsqueda de expedientes	Archivación de documentos	30 minutos	5 minuto	25 minutos	Digitalización de documentos
Tomar fotos o sacar copias	Ingreso de Información al dispositivo móvil	30 minutos	5 minutos	25 minutos	Agilización en la recopilación de Información.
	Suma total tiempo	3 horas	20 minutos	2 horas 40 minutos	Menoración en el flujo de Información

Nota. La tabla 33 da a conocer el proceso para la petición del expediente.

La propuesta de la implementación del uso del Código QR, en las carpetas de los expedientes tramitados mejora en las gestiones para tramites posteriores del seguimiento de la cartera de riesgo para colocación o recuperación. En la siguiente tabla veremos los recursos necesarios para la implementación de la propuesta.

Tabla 34

Recursos para la implementación de la propuesta.

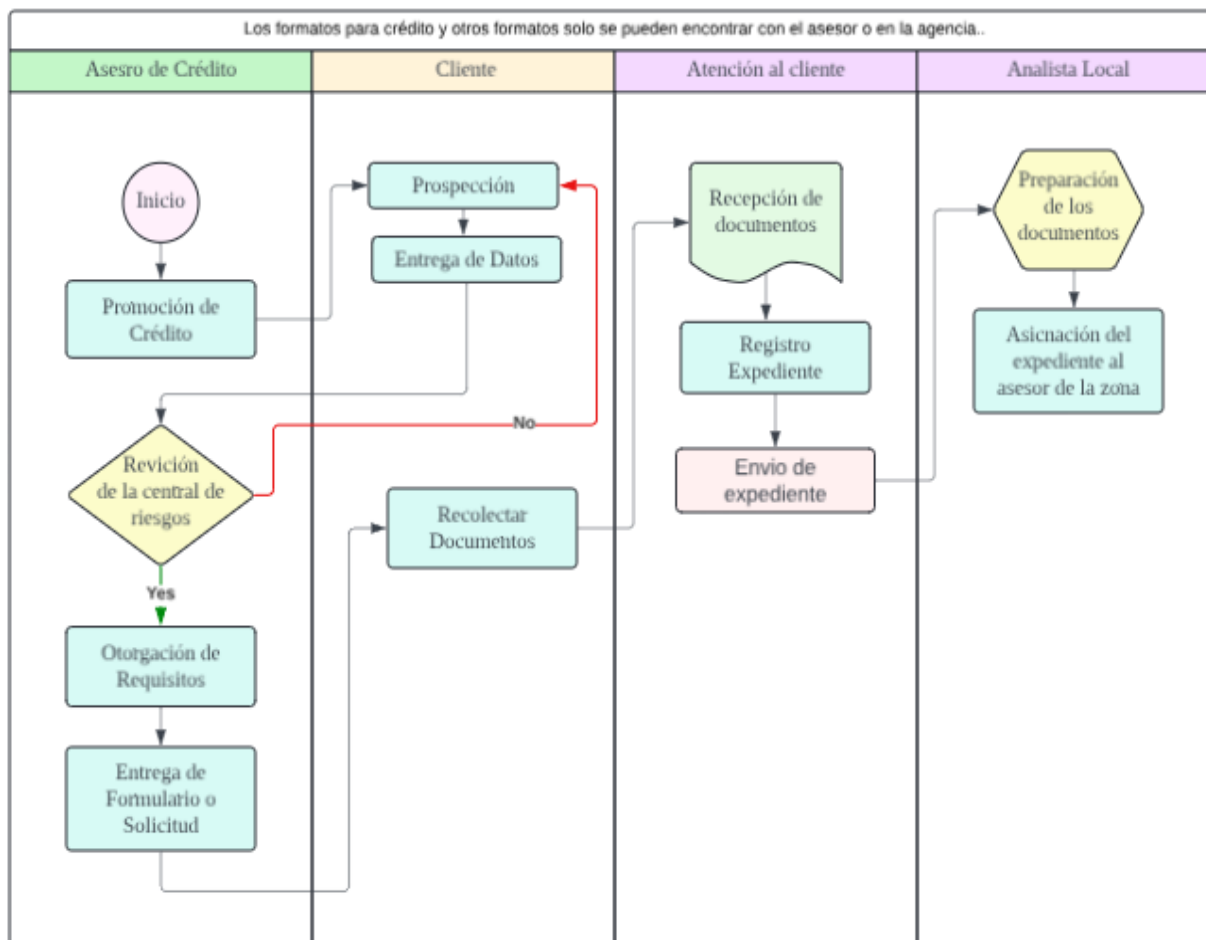
Recurso	Descripción	Cantidad	Costo Aproximado	Responsable	Tiempo de Implementación
Códigos QR	Generación de códigos QR para cada expediente de crédito desembolsado	1 código QR. Para cada expediente.	\$0	Analista Local	2 semanas
Google Drive	Espacio de almacenamiento en la nube para documentos	1 cuenta	Versión gratuita \$0 Versión pagada \$9,99 mensual	Gerente/ Departamento de Finanzas.	Inmediato
Formación del Personal	Capacitación para el uso de códigos QR y Google Drive	1 sesiones	\$0	Recursos Humanos	1 semanas
Equipos de Computación	Computadoras y dispositivos móviles para el acceso a Google Drive	1 unidad	\$0	Departamento de Sistemas	1 día

Nota. La tabla 34 da a conocer los recursos para la implementación de la propuesta.

Estos recursos son manejables con el pago del sueldo a excepción de algunos recursos que se necesita la autorización de las diferentes jefaturas para la utilización.

Gráfico 35.

Diagrama de proceso, Estrategia N°2.



Nota. La gráfica 36 da a conocer los formatos que son de accesos solo en la Institución.

Todo proceso puede ser mejorado, De acuerdo con la investigación realizada, se identificó la necesidad de proponer una estrategia que mejore el bienestar y la comodidad de los clientes al solicitar un crédito. Se evidenció que, en la actualidad, los clientes deben presentarse de manera presencial para obtener los formularios necesarios para iniciar procesos de crédito y otros trámites. Para facilitar este proceso, se sugiere la generación de un módulo en la página web donde los socios puedan descargar de manera inmediata los formularios correspondientes escaneando un código

QR. Esta medida permitirá agilizar el acceso a la información y optimizar los trámites relacionados con créditos y otros servicios. A continuación, se mostrará los procesos de la demora para la promoción de créditos.

Tabla 35.

Procesos de la demora para la promoción de créditos.

Etapas del Proceso	Descripción	Duración Actual (horas/días)	Duración Propuesta (horas/ días)	Reducción Estimada (horas/ días)	Impacto Esperado
Promoción de crédito	Salida al campo	1 día	2 horas	10 horas	Tener alcance en todos los lugares
Prospección de socios	Ingreso de datos de nuevos prospectos	1 hora	20 minutos	40 minutos	Tener ingresos de prospectos masivos
Revisión de la central de riesgos	Asistencia a la Agencia para consultas	1 hora	15 minutos	45 minutos	Agilidad en la respuesta
Otorgación de requisitos	Asistencia para el asesoramiento de requisitos	1 hora	15 minutos	45 minutos	Alcance para cualquier tramite
Entrega de formularios, solicitud	Solicitar documentos en la Agencia	1 hora	10 minutos	40 minutos	Descarga inmediata para los tramites
	Suma total tiempo	3 horas	20 minutos	2 horas 40 minutos	Mejoramiento del flujo de Información

Nota. La tabla 35 da a conocer los tiempos que se demora para la solicitud de crédito.

La propuesta de la implementación del módulo en la página oficial ayudara a promocionar y gestionar créditos para el crecimiento de la cartera y facilitar a los clientes obtener información de manera ágil y eficiente en relación a los procesos de crédito. En la siguiente tabla se exhibirá los recursos que son necesarios para poder realizar la propuesta.

Tabla 36.

Recursos que son necesarios para la creación del módulo en la web.

Recurso	Descripción	Cantidad	Costo Aproximado	Responsable	Tiempo de Implementación
Módulo en la Página Web	Desarrollo de un módulo que permita a los clientes descargar formularios	1 módulo	Sueldo del personal	Equipo de Desarrollo Web	1 semanas
Códigos QR	Generación de códigos QR para acceso rápido a los formularios	Cantidad necesaria según número de formularios	\$0	Equipo de Marketing / Diseño	1 semana
Google Drive	Creación de carpetas para almacenar y compartir documentos	1 carpeta por tipo de formulario	Versión gratuita \$0 Versión pagada \$50 mensual	Administrador de Sistemas	Inmediato
Promoción de Método	Campaña de comunicación para informar a los clientes sobre el nuevo sistema	1 campaña (materiales de promoción, redes sociales, etc.)	\$0	Equipo de Marketing	1 semanas

Nota. La tabla 36 da a conocer los recursos que son necesarios para crear un módulo en la web.

Estos recursos son manejables ya que se dispone en versiones de prueba y versión pagada y en otros casos se necesita la autorización de algunas jefaturas para el procedimiento.

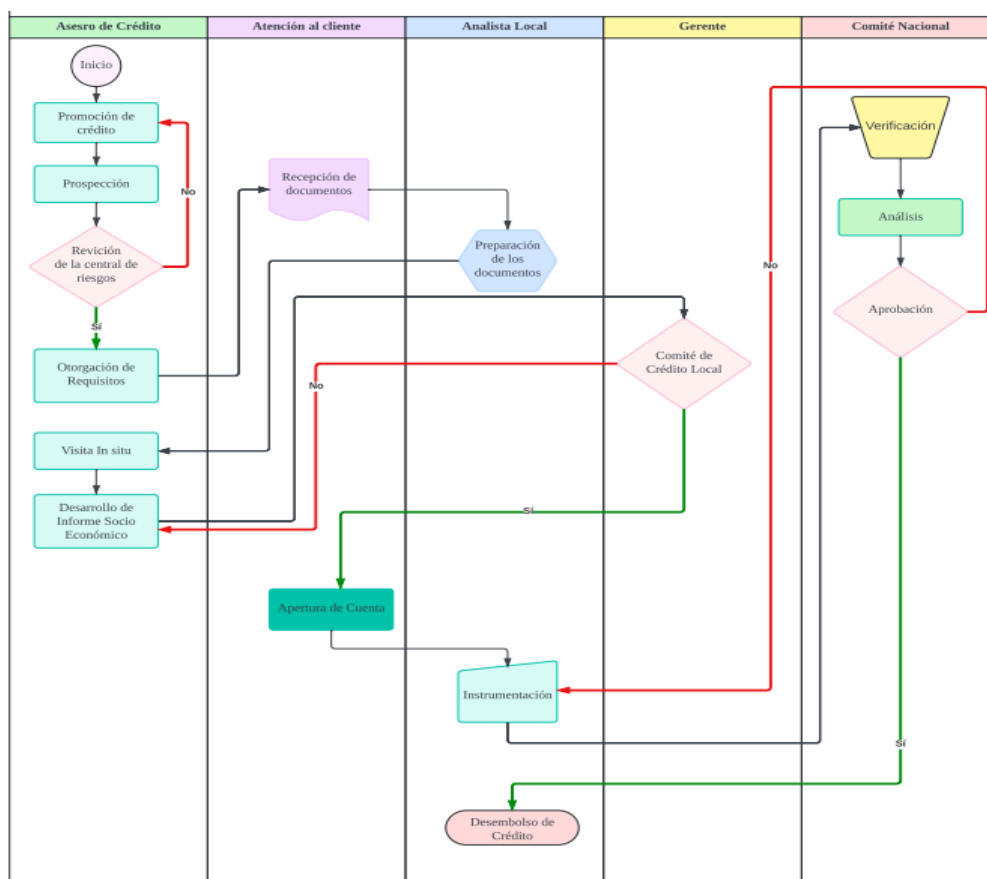
Gráfico 36.

Recurso que son necesarios para un módulo en web.



Nota: La gráfica 36 indica los recursos necesarios para un módulo en la web.

Gráfico 37.
Diagrama de procesos, Propuesta N°3



Nota. La gráfica 37 da a conocer el uso de la gestión documental en los procesos de créditos.

Con esta gráfica, podemos observar que los trámites documentales se gestionan en cada una de las áreas. Por ello, es fundamental tener un conocimiento profundo de los procesos de gestión documental, desde su creación hasta su archivado final como la protección de la documentación histórica. Estos antecedentes nos llevan a concluir la necesidad de implementar una capacitación para el personal, dado que los documentos que se manejan en la institución son muy importantes para diversos trámites legales. Esto, a su vez, determinará una buena administración institucional.

A continuación, se dará a conocer el uso de la gestión documental en cada uno de los procesos de crédito y la propuesta para la capacitación de la gestión documental.

Tabla 37.

Uso de la gestión documental en los procesos de crédito.

Procesos	Encargado	Descripción	Duración Actual por expediente (días/horas)	Duración Propuesta por expediente (días)	Reducción Estimada (días)	Impacto Esperado
Recepción de documento	<ul style="list-style-type: none"> • Atención. Servicio al cliente. 	Recepción y registro de la solicitud	1 hora	15 minutos	45 minutos	Mejora en la atención al cliente
Verificación de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Analista Local 	Comprobación de la validez de documentos	1 hora	30 minutos	30 minutos	Aumento en la eficiencia operativa
Preparación de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Analista Local 	Completación de los documentos internos para entrega del expediente al comité local.	20 minutos	10 minutos	10 minutos	Acceso inmediato a los expedientes.
Comité de crédito local	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Agencia • Asesor de Crédito • Analista Local 	Análisis de la capacidad crediticia.	1 hora	30 minutos	30 minutos	Reducción de tiempos de espera

Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> • Analista Local 	Codificación y digitalización de los documentos.	1 hora	30 minutos	30 minutos	Reducción del tiempo de envío.
Aprobación de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Agencia • Analista Local 	Decisión sobre la aprobación del crédito	30 minutos	15 minutos	15 minutos	Flujo de Información del Crédito
Desembolso de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Analista Local • Cajera 	Legalización de la aprobación de crédito. Liquidación de crédito.	2 horas	1 hora	1 hora	Satisfacción del socio.
Gestión de archivo	<ul style="list-style-type: none"> • Analista Local 	Utilización de las prácticas y técnicas archivísticas.	2 horas	20 minutos	1 hora 40 minutos	Aplicación de la gestión documental.

Nota. La tabla 37 da a conocer la evidencia el uso de la gestión documental en los procesos de crédito.

A continuación, se dará a conocer la propuesta de capacitación a los colaboradores de la Institución por parte del personal interno o externo que conocen el tema de la gestión documental para mejora el flujo de la información en el departamento de crédito.

Tabla 38.

Procesos y recursos necesarios para la capacitación.

Procesos	Recursos Necesarios	Descripción del Recurso	Costo Estimado
Capacitación del Personal	Formadores externos Internos. Materiales de Capacitación	Expertos en gestión documental para capacitación. Manuales, guías y recursos educativos.	\$ 500 Externos Internos Costo personal
Estandarización de Documentos	Herramientas de diseño (software). Guías de estilo	Programas como Microsoft Word, Google Docs. Documentos que definan formatos y estándares.	Costo personal
Clasificación y Catalogación	Software de gestión documental	Herramientas para catalogar y clasificar archivos.	Costo personal
Digitalización de Documentos	Escáneres. Software de reconocimiento óptico de caracteres (OCR)	Equipos para escanear documentos físicos. Programas para convertir documentos escaneados a texto.	Costo personal
Acceso Controlado a Documentos	Sistema de permisos y roles. Documentación de políticas de acceso	Configuración en software de gestión. Políticas claras sobre el acceso a documentos.	\$0

Nota. La tabla 38 da a conocer los procesos y recursos necesarios para la capacitación.

Estos recursos son manejables con el pago del sueldo a excepción de algunos recursos que se necesita la autorización de las diferentes jefaturas para la utilización.

Tabla 39.

Propuesta N°4. Cuadro comparativo sobre el software para la toma de decisiones.

N°	Software	Tipo	Características Principales	Ventajas	Desventajas
1	Excel	Hoja de Cálculo	Funciones avanzadas, tableros, gráficos, macros.	Amplio uso, fácil de aprender, flexible.	Limitaciones en grandes volúmenes de datos.
2	Tableau	BI (Inteligencia de Negocios)	Visualización de datos en tiempo real, integración con múltiples fuentes.	Interfaz intuitiva, potente visualización.	Costo elevado, curva de aprendizaje.
3	Power BI	BI (Inteligencia de Negocios)	Integración con productos de Microsoft, creación de informes dinámicos.	Accesible para usuarios de Office, dependiendo de la nube.	Requiere un plan de pago para funciones avanzadas.
4	SPSS	Análisis Estadístico	Análisis multivariante, modelado predictivo, gráficos.	Herramientas robustas para análisis de datos.	Puede ser costoso y especializado.
5	Domo	Plataforma de BI	Integración de datos en la nube, dashboards personalizables.	Fácil de usar, acceso en tiempo real a datos.	Dependencia del servidor y sus costos.

Nota. La tabla 39 muestra un cuadro comparativo sobre los tipos de software para la toma de decisión.

La utilización de software para la toma de decisiones es crucial para transformar datos en información útil y comprensible. Estas herramientas permiten analizar grandes volúmenes de datos rápidamente, identificando patrones y tendencias que facilitan decisiones informadas. Además, ofrecen visualizaciones intuitivas que mejoran la comprensión y la comunicación entre equipos. Al proporcionar información actualizada en tiempo real, los softwares agilizan la respuesta ante cambios y oportunidades. En esencia, su uso potencia la efectividad y la agilidad en el proceso de toma de decisiones dentro de las organizaciones.

Tabla 40.

Propuesta N°5. Promociones de Crédito en los diferentes canales de comunicación con código QR.

Canal de Comunicación	Alcance	Costo	Interactividad	Velocidad de Respuesta	Personalización	Ejemplo de Mensajes de Promoción
Redes Sociales	Alto	Bajo	Alta	Rápida	Alta	¡Obtén tu crédito rápidamente escaneando este código QR!
Correo Electrónico	Medio	Bajo	Baja	Moderada	Moderada	Descubre nuestras opciones de créditos. Escanea el código QR y solicita ahora.
Publicidad Impresa (folletos, carteles)	Medio	Moderado	Baja	Lenta	Baja	¿Necesitas un crédito? Escanea el QR y comienza tu solicitud.
Mensajería Instantánea	Medio	Bajo	Alta	Muy Rápida	Alta	¡Escanea el QR para más información sobre créditos!
Sitio web	Alto	Bajo	Moderada	Rápida	Alta	Visita nuestro sitio y escanea el código QR para créditos exclusivos.

Eventos y Ferias	Bajo	Alto	Alta	Inmediata	Alta	¡Escanea nuestro código QR en el evento para obtener una oferta especial de crédito!
Publicidad en Línea	Alto	Variable	Baja	Rápida	Moderada	¿Buscas crédito? Escanea el QR para iniciar tu solicitud en un clic.

Nota. La tabla 40 muestra los canales más importantes para la promoción de créditos con código QR.

La promoción de los productos de crédito a través de diversos canales de comunicación es fundamental, especialmente en un contexto de innovación en los procesos crediticios. Ofrecer un servicio de calidad no solo refleja el crecimiento de la institución, sino que también fortalece su reputación en el mercado. Es evidente que el objetivo de todas las empresas es establecerse como líderes en servicios crediticios en todo el país. Al lograr una mayor visibilidad y reconocimiento, se facilita el alcance de las metas propuestas, lo que a su vez contribuye al desarrollo económico y social de la comunidad. Una estrategia de comunicación efectiva no solo atrae a nuevos clientes, sino que también fomenta la lealtad de los existentes, creando un ciclo positivo de crecimiento y satisfacción."

CONCLUSIONES

- El análisis de la gestión de la información en los procesos de crédito de la cooperativa Mushuc Runa se define en los referentes teóricos evidenciados de cada uno de estos procesos que puede ser mejorado mediante la implementación de nuevas estrategias tecnológicas. En la actualidad, contamos con diversas herramientas que pueden ser utilizadas en beneficio de la institución, como apoyo en su crecimiento. Esto permite asumir una mayor responsabilidad en la atención a clientes internos y externos, fomentando una cultura organizacional que promueva el bienestar de todos quienes interactúan con la institución, maximizando el aprovechamiento de los talentos y recursos disponibles.
- Como gestores de la información se busca diagnosticar la situación actual solucionando los problemas, en el flujo de la información, motivo por el cual se realizó la investigación dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito “Mushuc Runa”, ya que, al ser un institución de gran magnitud tiene una documentación en gran cantidad que requiere una buena gestión ya que los documentos forma parte de ser un activo para la institución y necesitan ser gestionados de manera ágil eficiente y efectiva para los propósitos de la empresa por ello se lleva a cabo un análisis en el departamento de crédito para fomentar la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación utilizando las normas de la gestión documental para la vida útil de los documentos.
- La presente investigación fue proponer estrategias en el análisis de crédito desde un enfoque de investigación cuantitativo- descriptivo y transversal, donde la población fue muy importante en la búsqueda de la información que fue recabada a los clientes internos, de tal manera que se aborda con una técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para obtener datos,

a raíz de lo dicho, obtuvimos en el cuestionario un 100% donde el personal no utilizan y no conocen las nuevas herramientas para poder gestionar la documentación, esto nos da la oportunidad de dar a conocer el funcionamiento para administrar la información mejorando el flujo de la información y la gestión de diferentes procesos en la cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema integrado de gestión de la información definirá la centralización y organización de forma eficiente agilizando los procesos de crédito. Facilitando la consulta y actualización de la información, en los procesos de evaluación, aprobación y el manejo de la gestión de morosidad de la cartera de créditos.
- Utilizar herramientas de gestión documental para digitalizar y almacenar de manera segura y ordenada, Diagnosticando la situación actual en los procesos de créditos. Esto reducirá el uso de papel, facilitará la búsqueda de documentos y garantizará la confidencialidad de la información.
- Capacitar, motivar al personal de la cooperativa en el uso de las herramientas tecnológicas, para la mejora de la gestión de la información aplicado el código QR. Esto favorecerá la adopción de las nuevas tecnologías, para la eficiencia en los procesos de crédito que promueva una cultura ágil, efectiva para resultados de clientes contentos y satisfechos.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Alarcon, E. A., & Carriel González, K. E. (septiembre de 2021). *LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA MEJORAR PROCESOS ARCHIVÍSTICOS. DISEÑO DE ARCHIVO DIGITAL QR*. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c58d7341-e07c-44df-9fb3-49890c087565/content>
- Alonso Martínez, J. A. (febrero de 2019). *Elementos de un sistema de gestión documental*. Obtenido de Gestin Documental: https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/6/GestionDocumental_Modulo2_ElementosDeSistemaDeGestionDocumental.pdf
- BAQUE NAVAS, Y. J. (JULIO de 2020). *APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA JUNTA CANTONAL DE PROTECCION DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES DEL CANTON PAJAN*. Obtenido de https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2300/1/TESIS_BAQUE%20NAVAS%20YARITZA%20JADIRA.pdf
- Baque Sanchez, E. R., Moran Chilan, J. H., & Alvarez Vasquez, C. A. (2020). *Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabi, Ecuador*. Obtenido de Gestion de la Informacion para la toma de desicion: <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869116002/637869116002.pdf>
- Barreriro Zambrano., N. J. (2021). *TECNOLOGÍA QR EN ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE PARA FACILITAR EL PROCESO DE LECTURA EN LA EDUCACIÓN* . Obtenido de Repositorio UTI:

<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2817/1/BARREIRO%20ZAMBRANO%20NARCISA%20JES%c3%9aS.pdf>

Calderón Melo, K. A. (3 de 2019). *Estudio comparativo del proceso de desarrollo desarrollado por el rol de la aplicación de la norma archivística internacional ISO 30300 y 30301*. Obtenido de Sistemas de Información, Bibliotecología y archivística:

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1602&context=sistemas_informacion_documentacion

Calle Morales, G. G., & Millingalli Latacunga, R. G. (MARZO de 2022). *IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL SOBRE LA LECTURA DE CÓDIGOS QR PARA LLEVAR INFORMACIÓN DE LA TRAZABILIDAD SOBRE LA COMERCIALIZACIÓN Y EXPORTACIÓN DE BANANO EN LA AGRÍCOLA BANANERA Y EXPORTADORA 2 HERMANOS*. Obtenido de Repositorio UTC:

<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/19b7f87a-f675-4e1c-80a1-11ee3eb1121/content>

Cueva Estrada, J., & Cevallos Herrera, J. (2020). *Estudio del Código QR para el desarrollo de los planes de Marketing y publicidad en las empresas del sector comercial de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2686/18/UPS-GT000271.pdf>

DEL VALLE CORDOVA, E. (Septiembre de 2020). *CRÉDITO Y COBRANZAS*. Obtenido de

<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-politecnica-de->

nicaragua/economia-de-empresas/credito-y-cobranzas-ii-libro-de-texto-que-ejemplifica-como-administrar-la-cobranza/9963421

DOUGLAS, C. E. (2015). *Tarjeta medica por codigo QR*. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13105/1/TESIS%20TARJETA%20M%C3%89DICA%20POR%20CODIGO%20QR%281%29.pdf>

Gordon Graell, R. D. (07 de 02 de 2023). *INGENIERÍA DE SOFTWARE: APLICACIONES E INNOVACIONES DE LOS CÓDIGOS QR EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS*. Obtenido de

<https://revistas.up.ac.pa/index.php/synergia/article/view/3778/3207>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de

<http://repositorio.ucsh.cl/bitstream/handle/ucsh/2792/metodologia-de-la-investigacion.pdf?sequence=1>

Hidalgo Velástegui, A. S. (mayo de 2020). *Servicio de Gestión Documental para el Control y Organización de documentos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, basado en software libre*. Obtenido de

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/956/1/85143.pdf>

Huergo, J. (07 de 8 de 2020). *Los Procesos de Gestión*. Obtenido de

<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

Huidobro, J. (Diciembre de 2009). *Codigo QR*. Obtenido de

<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1NS6XZ211-1V8WNZ2-2555/Microcodigos%20qr.pdf>

ISO 15489. (15 de 09 de 2001). *NORMA INTERNACIONAL ISO15489*. Obtenido de

Información y documentacion, Gestion de documentos:

[https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1\(CS\).pdf](https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf)

Landa Molina, L. M. (marzo de 2001). *Gestion de documentos: El caso de consorcio SMS*.

Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/landa_m_l/cap2.pdf

Lopez Hernandez, J. (2021). *La Gestión de la información en las organizaciones: una disciplina emergente*. Obtenido de

<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9191220007A/11929>

López Yepes, J. (julio de 2019). *La información en el origen y*. Recuperado el 1 de 1 de 2023, de

<file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet->

<LaInformacionEnElOrigenYDesarrolloDeLaDocumentacio-5226781.pdf>

Luque Ordoñez, J. (2019). *Codigo QR*. Obtenido de

https://www.acta.es/medios/articulos/comunicacion_e_informacion/063009.pdf

Ministerio de Fomento. (2019). *Gestión documental Nivel 1*. Obtenido de

<https://www.portcastello.com/wp->

content/uploads/2019/11/NIVEL1_Manual_GESTION_DOCUMENTAL.pdf

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (Noviembre de 2013).

INCIDENCIAS DE LAS TIC EN EL SECTOR EMPRESARIAL DEL ECUADOR.

Obtenido de <https://observatorioecuadordigital.mintel.gob.ec/wp->

content/uploads/2022/11/01_Empresas_Incidencia_de_las_TIC_en_las_empresas_del_pais1.pdf

Ortiz, M. V. (JUNIO de 2011). *Propuesta de Comunicacion Interna para la Empresa ETAPA*.

Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1225/14/UPS-CT002189.pdf>

Ribadenerira Alarcón, A. B. (Diciembre de 2017). *Repositorio.pucesa.edu.ec*. Obtenido de “LA

INFLUENCIA DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN EL DESEMPEÑO

LABORAL”: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2160/1/76582.pdf>

Ropa Carrión, B., & Alama Flores, M. (abril de 2022). *Gestión organizacional: un análisis*

teórico para la acción Organizacional. Obtenido de

<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n1/2409-8752-ucsa-9-01-81.pdf>

Russo Gallo, P. (octubre de 2009). *Gestion documental en las organizaciones*. Recuperado el 1

de 1 de 2023, de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOkL0OYJp54C&oi=fnd&pg=PA7&dq=gestion+documental%7B&ots=XvWOZPxRij&sig=7FLQ1nYj8J9nXFXDtfalHl8XU_s#v=onepage&q=gestion%20documental%7B&f=false

estion+documental%7B&ots=XvWOZPxRij&sig=7FLQ1nYj8J9nXFXDtfalHl8XU_s#v

=onepage&q=gestion%20documental%7B&f=false

Sánchez Duarte, E. (1 de Enero de 2008). *LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y*

COMUNICACIÓN (TIC) DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>

SÁNCHEZ DUMAS, R. E. (2021). *PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA*

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL APLICADA A

UNIVERSIDADES. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21082/1/UPS-CT009266.pdf>

Tierra Chacha, J. P. (Febrero de 2020). *Repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de “EL RIESGO DE

CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

COORAMBATO CÍA.LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

ULLOA ZUÑIGA, G. F. (2020). *ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CARTERA QUE MANTIENE LA COOPERATIVA DE AHOORRO Y CRÉDITO FASAYÑAN.*

Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS->

[CT008873.pdf#page=129&zoom=100,92,832](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf#page=129&zoom=100,92,832)